

## *Az illem, etikett, protokoll alapszabályai I.*

*Köszönés, bemutatkozás,  
bemutatás, megszólítás és  
társalgás*

### A köszönés

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

### A köszönés

- Köszönés szóban
- A köszönés *szóbeli formulája* az európai nyelveken rendszerint a napszakra utaláshoz kötődik.
- A magyar nyelvben a „*jó reggelt*”, „*jó napot*”, „*jó estét*”, „*jó éjszakát*” kifejezéshez az udvariasság megkívánja a „*kívánok*” hozzátételét is.

### A köszönés

- Hazánkban sajátos forma a „*Kezét csókolom*” és változatai.
- Az *elköszönés* – minden európai nyelven – rendszerint a viszontlátásra való utalást jelenti.

### A köszönés

- A napszakhoz kötődő köszönés általában *magázódással* jár.
- A *tegező* köszönés hivatalos kapcsolatokban régi és jó ismerősök között szokás.
  - Sokféle nyelvi változata van, ami a bizalmassági fok szerint is változik: *szervusz*, *szia*, *csao* (*ciao*), *helló* (*Hallo*), *háj* (*Hy*) stb.

### A köszönés

- A köszönés formalitásai
- Ami a köszönés *formalitásait* illeti, két kérdés merül fel:
  - ki köszön előre kinek?
  - a köszönést milyen mozdulatok kísérik?
- **Előre** köszön a férfi a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, a beosztott a főnöknek, a belépő a bent lévőknek.

## A köszönés

- A köszönést elmulasztani vagy nem viszonzni egyértelmű sértés.
- A *köszönés formalitásai* ma már egyszerűek. A korábbi bonyolult és ceremoniális szokásokból megmaradtak a következők:

## A köszönés

- Fejbiccentés a futó (utcai, folyosói) találkozások – természetesen szóbeli köszönéssel járó – formája.
- A kalapemelés – klasszikusan jobb kézzel a kalap vállig való leemelése, ma gyakorlatilag jelképes felemelése, az utcai forgalomtól függően, a fejbiccentés kísérője kalapviseléskor.

## A köszönés

- A könnyű meghajlásnak sokféle változata ismert. Kijár a férfiktól a hölgyeknek, a fiatalabbaktól az idősebbnek, és futó találkozáskor is.
- Mélyebb meghajlás kívánatos hangsúlyozottabb találkozáskor: bemutatás, bemutatkozás.
- A felállás szabályai az előreköszönés formalitásaihoz hasonlítanak.

## A köszönés

- A kézfogás szabályai ellentétesek a köszönésével: aki előre köszön, annak meg kell várnia, amíg a másik kezét nyújt.
- A kézfogás egyszerű, rövid, határozott mozdulat. A kézfogás erejének a partner fizikai állapotához kell igazodnia. Kézfogás közben (mint minden üdvözlésnél) a felek egymás szemébe néznek.

## A köszönés

- A csók bizalmas kapcsolatok kifejezője. Valójában nem is csók, hanem puszi, azaz az arcra adott *jelképes* csók.
- Az ölelés hasonlóan hagyományos és bizalmas üdvözlési forma. A testek rendszerint nem érnek össze, a formalitás itt is elsősorban jelképes. Többnyire együtt jár a váll (finom) megveregetésével – a kemény lapockaropogtatás kerülendő.

## A köszönés

- A kézcsók a spanyol etikettből az osztrák udvartartáson keresztül honosodott meg nálunk, ill. Közép-Európa néhány országában.
- Hazánkban az elmúlt évtizedekben kiment a szokásból, az utóbbi időben némileg teret hódít. Sokak szerint az egyik legkedvesebb és megkülönböztetően udvarias, esetenként ünnepélyes formája a köszönésnek.

## A köszönés

- Idegennek köszönni gyakran kell. Óriási udvariatlanság nem köszönni ismerősünknek, mert a társaságában általunk ismeretlen személy van. Viszonyuk megítélése nem tartozik ránk.
- Az elköszönés ugyanazon formalitásokat követi, mint a köszönés.

## Bemutakozás

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

## Bemutakozás

- Be kell mutatkozni *személyes találkozáskor* természetesen minden megismerkedésnél, azaz első találkozáskor. De, ha hosszabb idő utáni ismételt találkozáskor érezhető partnerünk bizonytalansága, hogy nem ismer föl, egy rövid bemutatkozás biztosan segít a kapcsolatok zavartalan folytatásában.

## Bemutakozás

- *Nem személyes találkozáskor*, azaz többnyire telefonon mindenképpen be kell mutatkozni, még ha gyakrabban találkozó, személyes ismerősökről is van szó.
- A keresztnévvel történő bemutatkozás a hivatalos kapcsolatokban egyrészt indokolatlan bizalmasságot jelent, másrészt nem ad elég információt a másiktól, ezért kerülendő.

## Bemutakozás

- Akiknek nem kell bemutatkozniuk, azok olyan híres emberek, politikusok, művészek, kiemelt személyiségek, akik már hírekből, sajtóból, televízióból ismerik egymást, így a bemutatkozás csak valamiféle kölcsönös sértést eredményezhetne.

## A bemutatás

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

## A bemutatás

- Tárgyalásokon. *Kétoldalú tárgyalásokon* a delegációvezető kötelessége, hogy bemutassa kollegáit vagy delegációjának tagjait, mégpedig név és rang szerint. Ez csak akkor hagyható el, ha mindenki ismer mindenkit.

## A bemutatás

- *Sokoldalú tárgyalásokon* a bemutatást mellőzik. Ez túlságosan időrabló lenne, a delegációkat, az elnökség tagjait amúgy is rendszerint kiírják az előttük elhelyezett táblácskán.
- Társaságban a házigazda vagy a háziasszony mutatja be vendégét a korábban érkezetteknek.

## A bemutatás

- A bemutatásban általában három személy vesz részt: a két, egymásnak bemutatandó személy, valamint az a harmadik, aki mindkettőjüket ismeri.
- Állandó kérdés: *kit kell először bemutatni a másiknak?* A fiatalabbat az idősebbnek, a férfit a nőnek, az alacsonyabb rangút a magasabb rangúnak. (Minden eset egyedi, így gyakran kényszerülünk saját kezdeményezésünkre.)

## A bemutatás

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

## A megszólítás

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

## A megszólítás

- Ma a társadalmilag megállapodott megszólítási formák uralkodnak.
- Férfiak esetében egyértelmű a helyzettől függően az *úr*, az *uram* megszólítás. Helyénvaló a *szaktárs*, a *kolléga*, ha tartalmának valóban megfelel. Az *elvtárs* ma is helyénvaló lenne, ha nem kötődnének hozzá rosszízű emlékek. Különösen illik egy párton belül, függetlenül a párt politikai jellegétől.

## A megszólítás

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

## A megszólítás

- Ha a fentiek és az adott helyzet miatt nem tudunk helyénvalónak tetsző megszólítást választani, mindig bátran folyamodhatunk a szép, régi magyar kifejezéshez: „*Hölgyem*”.
- A *nők keresztnéven való szólítása* megkívánja a formális hozzájárulást.

## A megszólítás

- Az *Őn* a legudvariasabb megszólítás, megkülönböztetett tiszteletet fejezve ki. Hivatalos tárgyalásnál, levelezésben és a magánéletben egyaránt ilyen értelemben használható.
- A *maga* az alapvető udvariasságot kifejező „köznapi” formula. A mindennapi használatban, személyes kapcsolatokban éppen úgy használatos, mint nagyobb társaságokban.

## A megszólítás

- A *tegezés* a munkahelyen megszokott nők között és férfiak között; férfiak és nők között többnyire szoros munkakapcsolat esetén.
- Az összetegeződésre vonatkozóan semmiféle illemszabály nincs. Alkalmtól, helyzettől függően javasolhatja vagy kezdeményezheti akár nő, akár férfi.

## A megszólítás

- Hivatalos érintkezésben a megszólításnak két formája van:
- a név és az udvariasság kitétel,
- a rang és az udvariasság kitétel.
- Vagyis: *Kovács Úr! vagy Elnök Úr!* A személynéven való megszólítás azonban mindig nagyobb udvariasságot fejez ki. Magas rangúak megszólításánál viszont a gyakorlat a rang felé tolik el. Pl: *Miniszter Úr!*

## A társalgás

- A társalgás a hivatalos kapcsolatokban a tárgyalás kapcsán folytatott beszélgetés.
- A társalgásban az etikett és a protokoll szabályai szerint egyaránt kell ügyelnünk tartalmi és formai jegyekre.

## A társalgás

- Amiről nem illik beszélni. A társalgás *tartalmi* vonatkozásaiban vannak hagyományos tabuk, ilyenek:
  - a kereset és a megélhetési források, vagy a vagyoni helyzet firtatása,
  - a családi és magánügyek,
  - mások vallási, politikai vagy egyéb meggyőződésének kritizálása

## A társalgás

- harmadik, azaz jelen nem levő személyre tett negatív vagy magánéletbe vágó megjegyzések.
- A tiltott témák köre a modern életvitellel együtt folyamatosan szűkült. Ma már *gyakorlatilag mindenről lehet társalogni, ha az ember megtalálja a megfelelő formát.*

## A társalgás

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

## A társalgás

- Illemszabályok. Ha a beszélgetés tabui megszűnőben is vannak, a *társalgás illemszabályai* továbbra is érvényesülnek.
- Formai követelmények a jól érthető beszéd, az értelmes fogalmazás, a másokat nem zavaró hangerő, a figyelemnek a partnerre irányítása, a beszélgetők között a helyesen (kellemesen) megválasztott távolság, a szükségtelen gesztikuláció és testmozgás elkerülése.

## A társalgás

- Nem illik a *másik szavába vágni*, vagy láthatóan *érdektelenséget mutatni*.
- Nem illik *hallgatózni*, mások, társaságunkon kívüliek beszélgetésére feltűnően figyelni.
- *Beszéd közben arra nézünk, akihez beszélünk* és akihez beszélünk, az is ránk néz.

## A társalgás

- Rossz gyakorlat az *idegen kifejezések használata*, még rosszabb azok azonnali lefordítása.
- Ne *ismételgessünk* se kifejezéseket, se témákat. Ez szökincsünk szűkösségét és témaszegénységünket jelzi.
- Kerülendő az *elcsépelet* és *gyakorta ismétlődő fordulatok* használata is. Pl: „Kérem szépen”, „Elnézést kérek”, „Bocsánat, de” stb.

## A társalgás

- A *vicc* jópofa dolog, de igen veszélyes. Az első kérdés: megérti-e a másik? Ez függhet egyéniségtől és kultúrkörétől.
- A *káromkodás* visszatetsző, kulturálatlan és többnyire durva. Nyelvészeti megítélés szerint *agresszió*: hirtelen támadt indulatot fejez ki, amelyet az illető másképpen nem képes levezetni.

## A társalgás

- A *pletyka*: igaz vagy vélt, sőt kitalált információk illetéktelen és gyakran eltorzított továbbadása. A munkahelyi etika tiltja is.
- És még egy – csak látszólag – apróság: a *rágógumi* nem társaságba való. Beszélgetés közben nem illik rágógumit rágni. A rágógumit kiköpní, eldobni sem illik; egy észrevétlen mozdulattal bármikor papírsebkendőben eltüntethető.