

## Az illem, etikett, protokoll alapszabályai és gyakorlata II.

*Viselkedés nyilvánosság előtt,  
apró kellemetlenségek,  
dohányzás, pontosság, a  
névjegyhasználat, a borra való,  
meghívás, meghívók*

### Viselkedés nyilvánosság előtt

- Egy férfi és egy **nő** nem csak a filmben kerül össze, hanem együtt sétálnak az utcán, együtt mennek étterembe, együtt utaznak, stb.
- *Utcan* a hagyományos udvariassági gesztusok a gyakorlatiassággal keverednek.

### Viselkedés nyilvánosság előtt

- A *hölgyet a jobbomon vezetem*, diktálja a hagyomány (a hölgy szempontjából: balján kíséri őt a férfi).
- A *hölgyet védem a kellemetlenségektől* és veszélyektől, mondja a másik, gyakorlati megfontolás.
- Két hölgyet kísérve a férfi középen halad, két férfi a hölgyet középre veszi.
- Tömegben a férfi megy elől, utat biztosítva a hölgy számára.

### Viselkedés nyilvánosság előtt

- A lépcső legyen akármilyen, az alapvető szabály, hogy a *férfi a nőt segítse*. A férfi karját támaszul ajánlja fel a hölgynek. Nagyobb tömeg esetén már nincs mód arra, hogy egymás mellett menjenek, ilyenkor a férfi előreengedi a hölgyet felfelé menet, lefelé menet viszont előtte jön. (Férfi részéről védő magatartást fejez ki.)

### Viselkedés nyilvánosság előtt

- A tömegközlekedési eszközökre fel- és leszállásnál az érkezési sorrend számít, amit gyakorlati okok diktálnak. Azonban beszorítható egy kis udvariasság a hölgyek és az idősebbek előreengedésével.

### Viselkedés nyilvánosság előtt

- Az **ülőhely** átadása a helyi közlekedési eszközön szokásos. Átadja helyét az idősebbnek a fiatal, a hölgynek a férfi. Jelenlegi viselkedési kultúránkból ez az illemszabály sajnálatos módon jelentősen kitörlődött.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- Színházban, moziban, koncerten. Moziba nyugodtan elmehetünk utcai öltözetben vagy még kényelmesebben öltözve, pulóverben, akár sportosabb, kényelmes viseletben.
- Színházban, koncerten, operában illik elegánsan megjelenni, legalább öltönyben, nyakkendővel; a farmer, a pulóver, a sportos öltözet visszatetsző, nem alkalomhoz illő.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- Műsor alatt kerüljük a beszélgetést, a megjegyzéseket, az odasúgást, egyéb véleménynyilvánítást – kivéve a tapsot, amikor annak helye van.
- Nem illik összebújni, az előttünk ülő nyakába hajolni.
- Ne zörögjünk a műsorfüzettel, a cukros-zacskóval, ne kotorásszunk a retikülben.
- Illetlenség a műsor végén az utolsó feliratnál vagy az első függönyleemeléskor felugrálni és kifelé törtetni.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- A sorok között szűk a hely. Ezért a sorok szélén ülőknek célszerű várniuk, amíg a beljebb ülők megérkeznek.
- A ruhatárban érkezéskor először a férfi veszi le a kabátját, utána a hölgyét segíti le a férfi. Távozáskor először a férfi a hölgyre adja rá a kabátot, felöltőt, csak azután veszi fel a magáét.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- Az előre engedés. *Étterembe belépéskor* a férfi megy elől, de ha pincér vezeti az asztalhoz a vendégeket, akkor a pincér, őt a hölgy követi, mögötte halad férfi partnere.
- *Lakásra, magánháza* szóló meghívásnál belépéskor a férfi a partnerét engedi előre.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- Étteremben. Magasabb osztályú étteremben a vendégek nem keresnek helyet maguknak, hanem megvárják a főpincért, aki asztalt keres a számukra.
- Az asztalnál való helyfoglaláskor a nő választ először helyet, a férfi úgy ül le, hogy a hölgy az ő jobbján legyen, leüléskor a hölgy kezében a hölgy székének elhelyezésében.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- A férfi feladata a rendelés, az italkóstolás, a fizetés. A vendégnek nem illik a legdrágább ételt, italt kérnie, a vendéglátónak viszont nem illik a legolcsóbbat.
- Az étkezést - miután mindenkinek tálaltak - a hölgy kezdi, nagyobb társaságban a vendéglátó.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- A borból először annak töltenek, aki a rendelést adta. Elfogadása után a pincér először a hölgyeknek tölt. Ha a rendelést feladó nem kóstolja meg a bort, csak bólint, ez azt jelzi, hogy megbízik az étteremben és eleve elfogadja a kínálatot. Egyéb italoknál (pezsgő, sör, konyak stb.) ilyen kóstolási ceremónia nincs.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- Asztaltársaságnál, ha egy hölgy valamilyen okból feláll, a mellette ülő férfinak segédkeznie kell a szék elvévésében, s amikor visszajön, a szék kényelmes ülőhelyzetbe való elhelyezésében.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- A make up make up-ja. Az arc kikészítését bizonyos idő után fel kell újítani. Az ilyen szépítkezés sohasem tartozik a nyilvánosság elé. A férfiak is rászorulnak időszaki önellenőrzésre. Mindez a természetes társadalmi viselkedéshez tartozik, ilyen illemszabályok betartása senkit sem minősíthet piperkőcnek.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- Fizetni nem szégyen. A számla rendezése hagyományosan a férfi feladata. De, nemcsak a női egyenjogúság, hanem a mindennapi gyakorlat szükségessé teheti, hogy a nő egyenlítsse ki a számlát. A számla fizetése történhet látható vagy udvariasan rejtett módon. Ha meghívottak vagyunk, sosem illik a számla felé sandítani, a fizetésre figyelni.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- Sorbanállás a boltokban, pénztárnál, egyéb helyeken. Ezekben az esetekben a gyakorlatiasság szabályai érvényesülnek: az érkezési sorrend szerint állnak sorba, tekintet nélkül korra, nemre. (A várandós anyákat, gyermekes kismamákat illik előre engedni. Magunk elé engedhetjük azt a személyt is, aki csak egy kenyeret vásárol, nekünk pedig tele van a kocsink.)

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- Otthon is a nyilvánosság előtt! A nyugodt közösségi élet megköveteli mások kényelmének tiszteletben tartását. A házirend csendrendelete ugyan általában este tíz órától érvényes, de érdemes már a kora esti óráktól – fél nyolc, nyolc – betartani.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- *A lakás tisztasága és rendje* elsősorban saját igényeinket hivatott kielégíteni, de egy futóvendég, a postás, a szomszédasszony, ha belép, rögtön véleményt alkot háztartásunkról és magánéletünkről.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- Viselkedés és környezetvédelem. A viselkedés csak szűkebb értelemben vonatkozik kizárólag az emberek közötti kapcsolatokra. Az emberhez elválaszthatatlanul hozzátartozik természetes és mesterséges környezete.

## Viselkedés nyilvánosság előtt

- Nem illik pl. kiránduláson értelmetlenül vagdosni a fákat, bokrokat, rombolni a turistajelzéseket, nem illik eldobálni az étkezés után maradt hulladékot, a tüzes parazsat a táborhelyen hagyni, sőt tüzet gyújtani ott, ahol nem szabad, nem illik bántani, űzni a kis és nagy állatokat, stb.
- Becsüljük meg mások környezetét úgy, ahogy a sajátunkat – vagy még jobban!

## Apró kellemetlenségek

- Ásítás. Sokféle oka lehet: fáradtság, unalom, elhasznált levegő stb. Az ásítás látható jegei többnyire kritikát tartalmaznak, ha mégsem, akkor is kritikaként fogadják. Az ásítás ellen védekezni lehet egy darabig, de visszatartás után fokozott ingerrel jelentkezik. Néhány otthoni mesterkéltné próba után viszont könnyen megtanulható, miként lehet ásítani becsukott szájjal, a levegőt nem a szájon, hanem az orron át szíva, az ásítással járó grimaszt elkerülve.

## Apró kellemetlenségek



## Apró kellemetlenségek

- Tüsszentés. Amennyiben a tüsszentést nem sikerül visszafojtani, az orra és a szájra szorított zsebkendővel a hang és a mozdulat illedelmessé tompítható.
- A tüsszentést illik a tüsszentő egészségére kívánni – feltűnés nélkül. („Egészségére!”) Ahogy a tüsszentéssel is kerülni kell a feltűnést, a viszonzó jókívánsággal is.

## Apró kellemetlenségek

- Társaságban a tüszentő közvetlen környezetétől várható csak el az egészségére kívánás, és mindig a társasági alkalmat legkevésbé zavaró módon, halkán, gesztust jelző odanézésessel és fejbiccentéssel. Távolabb ülőktől, állóktól a tüszentés pusztá észrevételezése is szükségtelen.

## Apró kellemetlenségek

- Köhögés. Csak átmenetileg fojtható el és ez is egészségtelen. Ha elkerülhetetlen, zsebkendővel tompítható. Ha megfázásunk olyan súlyos, hogy köhögésünk állandósul, semmi értelme munkába vagy társaságba menni. Társaságunk egészségét védjük!

## Apró kellemetlenségek

- Csuklás. Aligha visszatartható. Szokás szerint segíthet néhány korty vagy a légzés visszatartása, de ha ez hamarosan nem segít, hagyjuk el a társaságot: remélhetőleg hamarosan elmúlik és visszatérhetünk. (A rákiáltás, ráijesztés társaságban aligha alkalmazható.)

## Apró kellemetlenségek

- Gyomorkorgás. Az éhség (vagy esetenként a felfokozott gyomorműködés) jele. Kellemetlen, hallható jelenség. Megelőzhető megfelelő előzetes étkezéssel. Észrevenni, vagy bármilyen formában reagálni rá, nem illik.

## Dohányzás

- Hazánk a dohányzás tekintetében a világ élmezőnyében található.
- Mai hazai gyakorlatunk és a nemzetközi szokások a következőkben foglalhatók össze:

## Dohányzás

- Tilos a dohányzás a kórházakban, egészségügyi intézményekben, iskolákban és oktatási helyeken, közlekedési eszközökön, ruhatárban, liftben, kulturális előadásokon, egyre több étteremben és hivatali szobában, valamint mindenhol, ahol ez jelezve van.

## Dohányzás

- A kínálás az első rágyújtáskor, ha a dohányzásnak nincs akadálya, majdnem kötelező, a továbbiakban nem, de udvarias gesztus.
- A tűzadás ceremóniája: tüzet ad a férfi a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, megrögzött dohányosok között a megkínált a kínálónak (az udvariasság viszonzása).

## Dohányzás

- Öngyújtóval való tűzadáskor mindenkinek külön kattintjuk fel a lángot. A láng végét tartjuk a cigarettához, nem a láng közepét és csak addig tartjuk ott, amíg a cigaretta vége egyenletesen felizzik.
- Szivarra rágyújtónak nem adunk tüzet, hanem egy doboz gyufát vagy öngyújtót nyújtunk át.

## Dohányzás

- A hamu leverése a kulturált dohányzás fontos eleme. Biztonsági és esztétikai okokból nem szabad a cigarettán hosszú hamuvéget hagyni.
- A csikket határozott kézmozdulattal nyomjuk el, hogy ne füstöljön tovább és ne játszunk vele a hamutartó egy részét „pucolva”.

## Dohányzás

- A hamutartó a rendeltetését a nevében hordja: nem arra való, hogy a cukor vagy tejpórált taszkját, papírszemetet, gyümölcshéjat dobjunk bele. A kiürült cigarettadobozt is legfeljebb a hamutartó mellé tegyük.

## Dohányzás

- Asztalnál való étkezésnél általános szabály az, hogy csak a főétel után gyújtanak rá. A jelet a házigazda adja meg vagy szóban, vagy azzal, hogy maga is rágyújt.
- A dohányzás, mint társasági élet minden megnyilvánulása, esetenként státuszszimbólummá is válik: jelentősége van annak, ki mit és milyen minőségűt szív, mivel gyújt rá, és milyen hamutartóba hamuzik.

## Dohányzás



## Pontosság

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

## Pontosság

- A pontosság fogalmai a hivatalos kapcsolatokban, különösen nemzetközi téren és főleg a diplomáciában sokkal szigorúbban értelmezendők. A protokoll megkülönböztet az alkalomtól függően:
  - percnyi pontosságot,
  - megengedett késést,
  - meghatározott időpontok között való megjelenést.

## Pontosság

- Percnyi pontosság várható el
- a munkaidő megkezdésével és befejezésével kapcsolatban,
- üzleti tárgyalásra, értekezletre, megbeszélésre,
- munkaebédre, vacsorára érkezéssel összefüggésben.
- Nem engedhető meg a korábbi érkezés, sem a legcsekélyebb késés!

## Pontosság

- A megengedett késés az alkalom jellegétől függően változik. Például a nagyszabású, számos meghívottat mozgósító fogadások, partik házigazdái akkor lennének igazán gondban, ha mindenki egyszerre érkezne. Ültetéses étkezésre szóló meghívásnál pontosan illik érkezni, legfeljebb néhány perces fogadható el. (Az étel időre készül, s ha nem szolgálják fel, minden perccel veszít minőségéből, ami pedig a siker fontos tényezője.) *A legbiztosabb ezért, ha a megengedett késés lehetőségével nem élünk.*

## Pontosság

- Meghatározott időpontok közötti megjelenés esetén a meghívó a kezdési és a befejezési időpontot is megjelöli (pl. 18.00-tól 20.00-ig): ilyenkor gyakorlatilag bármikor megjelenhetünk, ill. távozhatunk ezen időpontok között. Természetesen az illendőség azt kívánja, hogy az első húsz percben érkezünk és legkésőbb a befejezési időpont előtt néhány perccel távozzunk.

## Pontosság

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

## A névjegy és a névjegyhasználat

- A névjegy hasznos segédeszköze az ismerkedésnek, a bemutatkozásnak. Adott esetben a névjegy küldése helyettesítheti a személyes találkozást is, bár ez nálunk kevésbé és inkább a nemzetközi protokollban honos szokás.

## A névjegy és a névjegyhasználat

- A hivatalos és a magánkapcsolatokban nem túl szerencsés ugyanolyan tartalmú névjegyet használni.
- *A hivatalos változat*
- a családi és utónevét,
- beosztást, címet, rangot, foglalkozást,
- a munkahely megnevezését, címét,
- a telefon/fax, e-mail címet tartalmazza.

## A névjegy és a névjegyhasználat

- A *magánkapcsolatokban* alkalmazott névjegyek információs tartalma általában szűkebb. Itt szerepeltethető:
- a családi és utónév,
- foglalkozás, hivatás, tudományos fokozat (de hivatali rang és beosztás nem!),
- lakáscím,
- a telefon/fax, e-mail – elhatározástól függően.

## A névjegy és a névjegyhasználat

- *Ne halmozzuk az információkat a névjegyen!* (Annyifajta névjeggyel kell rendelkezniünk, ahány relációban névjegyhasználat válhat szükségessé.)
- Ugyanez vonatkozik *az idegen nyelvű kártyákra*. (Udvariatlan dolog magyar ügyfelünknek idegen nyelvű névjegyet átadni azzal, hogy a magyar nyelv elfogyott...)

## A névjegy és a névjegyhasználat

- *A névjegy mindig az éppen aktuális információkat kell, hogy tartalmazza!* (Rendkívül „snassz” dolog az áthúzásokkal, javításokkal kidekorált névjegy átadása.)

## A névjegy és a névjegyhasználat

- A névjegy *anyaga* általában fényes vagy matt karton többnyire fehér színben, általában fekete sima vagy „dombor”-nyomattal. Sokan személyiségük, hivatásuk-mesterségük vagy más jellemzők nyomatékosabb kifejezésére színes, egyéni megoldásokat tartalmazó névjegyeket készíttetnek maguknak.



## A névjegy és a névjegyhasználat

- A névjegy szokásos mérete 100x50 mm vagy az alatti. A női névjegy általában kisebb az európai országokban, mint a férfiak által használatosak. A méretkorlátokat azért is célszerű betartani, mert a névjegyartók is ehhez igazodnak.

## A névjegy és a névjegyhasználat

- *Mit kezdjük vele?*
- A személyesen átadott névjegyet *figyelmesen el kell olvasni*. Megbeszélések, tárgyalások alkalmával a partnerek névjegyét célszerű *az asztalon magunk elé helyezni*, így a beszélgetés során bármikor pontosan fel tudjuk idézni az általunk megszólítani kívánt személy nevét, hivatali beosztását stb.

## A névjegy és a névjegyhasználat



**INDOFORM**  
www.indoform.hu

**ZSEMBERY ISTVÁN**  
Ügyvezető Igazgató  
zsemsbery.istvan@indoform.hu

Tel./Fax: +36-1/269-2015  
Mobil: +36-30/396-7279

Az Indoform Kft. egzotikus indonéz bútorok magyarországi forgalmazója.  
Kínálatunkban megtalálhatóak bambuszból készült ülőgarnitúrák, TV-állványok, bárshékek, kerti lámpák, gyümölcskosarak és számos kiegészítő. Keressen minket, és minden kérdésére választ adunk, egyedi igényeit pedig messzemenően kiszolgáljuk.

## A névjegy és a névjegyhasználat



**BALOGH NATÁLIA**  
ESTÉTSÉGTERÁPISZ

Telefon: 70/506-7173  
20/295-8300

ortifome

## A névjegy és a névjegyhasználat



Adjon egy esélyt az oroszlánnak!

**PSZICHOLÓGIA**

**Kincses Mária**  
pszichológus

Tel.: +36 30 385 4221  
E-mail: kincses@pszichologia.hu

## A borraivaló

- A borraivalót társadalmi vagy magánerkölcsi megfontolásból sokan elítélik. A megítéléstől függetlenül a világszerte érvényesülő gyakorlat az, hogy bizonyos szolgáltatásokért borraivalót illik adni, ez elől nem térhetünk ki és a helyi szokásokhoz kell alkalmazkodni.

## A borraivaló

- A borraivaló szokásos alkalmi. *Szállodában* a borraivaló „kiszolgálási díj”-ként többnyire a szoba árában vagy a számlán külön szerepel, nagysága 10-15%. A szobaasszonynak nem kötelező, ám figyelmesség kevés borraivaló adni, vagy a szobában hagyni. Szobában fogyasztás esetén a szobapincér esetenként kap borraivalót. A hordároknak esetenként kell borraivalót adni.

## A borraivaló

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

## A borraivaló

- *Taxinál* a borraivaló minimálisan 10-15%, ennél illik többet adni, különösen rövid út esetén.
- A borraivaló mértéke a klasszikus hagyományok szerint a számla 10%-a, maximálisan 15%.
- A *túl kicsi és a túl nagy* borraivaló egyaránt helytelen.

## A borraivaló

- Nem adunk borraivalót a kisiparosoknak, magánvállalkozóknak (akiknél a szolgáltatás árában biztosan benne van a borraivaló is.)
- Adunk borraivalót a postásnak minden pénzküldeménynél és esetleg újévre, adunk esetenként a szolgáltató cég villanyszerelőjének, tévészerelőjének, mint ahogy akkor is, ha a hivatalos szolgáltatók szakemberei „szivességből” végzik el a munkát.

## Meghívás, meghívók

- A meghívás előfeltétele mindenféle társasági összejövetelen vagy hivatalos társadalmi alkalmakon való részvételnek. A meghívás történhet:
  - *szóban: személyesen vagy telefonon*
  - *írásban: levélben vagy meghívóval.*
- Fontos és protokolláris meghívásnál a szóbeli meghívást írásbeli meghívásnak illik követnie.

## Meghívás, meghívók

- A meghívó a hivatalos, protokolláris meghívás szélesebb körben használt, általánosan elfogadott eszköze.
- Tartalmaznia kell a meghívással kapcsolatos minden szükséges információt, vagyis:

## Meghívás, meghívók

- a meghívó nevét és hivatalos rangját,
- a meghívás tényét,
- a meghívott nevét (esetleg rangját),
- a meghívás alkalmát, indítékát,
- a rendezvény jellegét,
- a meghívás helyét és időpontját,
- a részvétel visszajelzését vagy a lemondást lehetővé tevő utalásokat,
- az öltözetre vonatkozó esetleges kívánalmakat,
- egyéb hasznos információkat.

## Meghívás, meghívók

- A meghívó formája nemzetközileg egységes: téglalap alakú, mérete kb. azonos a levelezőlapéval, vagy hosszított formátumú. Megkülönböztetünk egy- vagy kétlapos meghívót.
- A meghívó anyaga egyszerű sima, matt vagy fényes, jó minőségű kartonpapír.
- A meghívó elküldése a társasági életben 2-3 héttel a meghívás időpontja előtt szokásos, a meghívót postán küldik.

## Meghívás, meghívók

A HUNGAROTOYS

Magyar Külkereskedelmi Vállalat vezérigazgatója,

Unqvári Kis Pál

tisztelettel meghívja

Kis István urat, a UTI Co. kelet-európai képviselőjét

a Halászcserda Étteremben, Bp. V., Gyik u. 1.

június 24-én 12.30 órakor

a UTI Co. szakértői küldöttsége tiszteletére

adandó ebédre.

R.S.V.P.

Tel.: 111-1111

HUNGAROTOYS

Budapest V., Gyik u. 8.

## Meghívás, meghívók



## Meghívás, meghívók

