

**Bajnok Andrea**

## **II. VISELKEDÉSKULTÚRA, PROTOKOLL**

**POLGÁRMESTER AKADÉMIA**

## TARTALOM

### Bevezetés

1. A viselkedési szabályokról
  - 1.1. Etikett
  - 1.2. Protokoll
2. Belebonyolódás: alapvető udvariassági formák
  - 2.1. Köszönés
  - 2.2. Bemutatkozás és bemutatás
  - 2.3. Megszólítás
  - 2.4. Névjegykártya
3. Az írásbeli kapcsolattartás protokolláris szabályai
  - 3.1. A személytelen levelezés leggyakoribb formái
  - 3.2. A hivatalos levél
  - 3.3. Az elektronikus levelezésről
  - 3.4. Meghívó
  - 3.5. Helyesírási kitérő
4. A nyilvános szereplésről
5. A nem verbális kommunikációról
6. Az öltözködésről – protokolláris szempontból
7. Hivatalos ceremóniák
  - 7.1. A rendezvényekről általában
  - 7.2. Állami rendezvények
    - 7.2.1. Állami kitüntetések
    - 7.2.2. Diplomáciai szintű ceremóniák
  - 7.3. A rangsorolás
  - 7.4. Kiegészítő rendezvények
  - 7.5. Tudományos és társadalmi rendezvények
8. Étkezéssel egybekötött rendezvények
  - 8.1. Álló alkalmak
  - 8.2. Álló-ülő fogadás
  - 8.3. Ültetési alkalmak
    - 8.3.1. Ültetési rend

## Bevezetés

Ki fogadja a városavatóra érkező vendégeket? Hol legyen a fogadás? Ki mondja a beszédet és mit mondjon, hogyan szólítsa meg a vendégeket? Egy polgármesternek – még akkor is, ha protokoll osztály, kabinetiroda vagy profi szervezőiroda segíti munkáját– ezekre a kérdésekre is tudnia kell a választ. A városavató példájánál maradva még egy nagyon pontosan megírt és végrehajtott forgatókönyv esetén is adódhatnak váratlan helyzetek: a miniszter késve érkezik vagy korábban kell távoznia, az ajándékot hozó rangidős politikus az utolsó pillanatban jelzi csak részvételét vagy elfelejti leadni hivatali gépkocsijának rendszámát és így tovább.

A fenti helyzetekre nem lehet tankönyvekből felkészülni. Az esemény sikeressége a gondos előkészítésen és a szereplők viselkedésén múlik. Ráadásul minden esemény egyszeri és megismételhetetlen. Ebben az írásban az általános alapelveket és alaphelyzeteket igyekeztem összegyűjteni azzal a szándékkal, hogy az olvasó számára kiindulópontul szolgáljanak. A viselkedéskultúra és protokoll tanulmányozása igen hasznos elfoglaltság azoknak, akik rendszeresen szerepelnek nyilvános fórumokon.

## 1. A viselkedési szabályokról

A **viselkedési szabályok** a történelem során alakultak ki, folyamatosan változnak és társadalmilag meghatározottak: koronként és kultúránként eltérőek. A társadalmi igényeknek megfelelően a változás tempója és iránya különböző. A szabályok többsége engedékenyebb ma mindenütt Európában, mint a feudális abszolútizmus fénykorában, Versailles-ban. Az internet használatának, az interneten való kommunikációnak az etikettje egészen új, alig 20 éves múltra tekint vissza, a technológiai fejlődés és terjedés eredménye. A viselkedési szabályok által nem csak a viselkedés cselekvéses elemei vannak szabályozva, hanem a nyelvi viselkedés is.

Az **illem**, akár a jog, az erkölcs vagy a vallási normák, a társadalmi normák egyik típusa, vagyis (a Kommunikációtudományi Nyitott Enciklopédia definíciója szerint) olyan magatartás-előírások, amelyek a lehetséges magatartások szerint előírják a helyeset és a követendőket, az előírások be nem tartása szankciókkal jár. A társadalmi normák egyidősek az emberi társadalommal.

A Magyar Értelmező Kéziszótár szerint az „illem a társasági érintkezés, a jó modor és az udvariasság szabályainak az összessége”. Olyan tudás ez, amelyet a **szocializáció** során sajátítunk el. A társadalmi életben való hatékony részvételhez szükséges szabályok, normák elsajátításának a folyamatát nevezzük szocializációnak. Az illemszabályok a szocializáció során rögzülnek, így típushelyzetekben automatikusan mozgósíthatók. Az illemszabályok elsajátításának legfontosabb színtere a család, ahol a nevelés, a szokások, a minták és a típushelyzetek alapján a kisgyermek megtanulja, mikor, mit, hogyan illik mondani és cselekedni. Később az óvodai, iskolai színtér, valamint a közösségi/társas kapcsolatok tovább gazdagítják és barázdálják repertoárját.

A viselkedési szabályok olyan tudást jelentenek, amelyet az adott közösségben minden normálisan szocializált ember birtokol. Erre a tekintélyektől megtanult tudásra támaszkodhat az egyén mindaddig, amíg a többiek is hasonló sémákat követnek. A közösségben élő emberek kölcsönös megegyezés alapján betartják és másoktól is elvárják ezeket a szabályokat, vagyis normaként tekintenek rájuk. Ilyen íratlan szabályok irányítják a köszönést, a bemutatkozást, a bemutatást vagy a megszólítást is.

A viselkedési szabályok ismerete és betartása **kapcsolatteremtési és kapcsolattartási kompetenciát** eredményez: egyfajta magabiztosságot a belebonyolódástól a kihátrálásig, azaz a kommunikáció kezdetétől annak lezárásáig.

Ez a tudás elégséges a mindennapi életben való eligazodáshoz, de vannak olyan színterek, ahol a résztvevők az udvariasság és a tisztelet kifejezésének jóval komplikáltabb módját várják el. Nagyon sok esetben nem elegendő a személyes tapasztalat és a családból hozott ismeret, valamint az iskolázottság, hanem további iránymutatásra van szükség. Például külön feladatot igényel más országok vagy csoportok szokásainak megismerése.

Egyes társadalmi szerepekhez sajátos normarendszer tartozik. Például a hiteles üzletembernek ismernie kell a tárgyalás protokollját, a polgármester pedig tudja, hogyan kell, hogyan illik fogadni a testvértelepülésről érkező delegációt. Minden foglalkozási szerep hiteles megvalósításának feltétele bizonyos viselkedési és nyelvhasználati módok ismerete.

## 1.1. Etikett

Az **etikett** kifejezést gyakran használják az illemszabályok megjelölésére mind a magyar mind a nemzetközi irodalomban. A Magyar Értelmező Kéziszótár szerint az „etikett a társadalmi érintkezés viselkedési formáinak, illetve szabályainak előkelő vagy előkelősődő körökben, a diplomáciában stb. megszabott s rendszerint megmerevedett rendszere.” A definícióból látszik, hogy az etikett bizonyos értelemben többet jelent, mint az illem. Az előkelőt, előkelősődőt ma elitnek, elitistának is szokták nevezni, a megmerevedett arra utal, hogy valami olyan, ami régről maradt ránk, esetleg régimódi. Ezeknek a jelentésárnyalatoknak a megértésében segít a szó nyelvtörténeti hátterének ismerete.

A szó Franciaországban, Versailles-ban keletkezett, XIV. Lajos, francia király uralkodásának idején. Eredeti jelentése: címke, árujegy, felsorolás. A társas összejövetelek udvari, szertartási, viselkedési és illemszabályainak összességét értették alatta. Vagyis az uralkodó osztályra jellemző szigorú ceremonális rendet jelentette. A magyar nyelvben 1789-ben szerepel először az „etiquette” szó, Kazinczy Ferenc ugyanígy használja 1790-ben.

Ma az etikett a viselkedés íratlan szabályait jelenti, a kortárs konvencionális normáknak megfelelően meghatározza a társas érintkezést a társadalmon, társadalmi osztályon vagy csoporton belül. A fogalom jelentése mindig egy adott kultúrán belül érvényes, az adott társadalom tölti meg tartalommal. Az etikett fogalmát olykor erős kritikával illetik, mondván, hogy régimódi vagy elitista, szükségtelen korlátja a személyes szabadságnak. Egy templomi esküvőn pizsamában megjelenő vendégről lehet azt gondolni, hogy szabad ember, azt vesz fel, amit akar, de a vőlegény és a menyasszony arra is gondolhat, hogy vendégük bohóckodik, gúnyolódik, nem tartja tiszteletben a számukra igen fontos alkalmat. Az adott kultúrában feltételezhetően mindenki által ismert viselkedési normák betartása egyszerűbbé és kellemesebbé teszi az emberek közötti kommunikációt azáltal, hogy rengeteg félreértést kizár, és lehetőséget teremt az udvariasság és a kölcsönös figyelem kifejezésére.

## 1.2. Protokoll

A **protokoll** szó a bizánci görög nyelvből származik. A „protokollon” kifejezés papirusz tekercsre ragasztott előzéklapot jelentett, amire a tekercs adatait (téma, keletkezési idő stb.) írták rá, vagyis fontos, hivatalos iratnak számított. A később latinosodott „protokoll” kifejezés eredeti jelentése: összefoglaló, jegyzőkönyv.

A magyar nyelvbe görög, latin és német közvetítéssel is átkerült, ma használt írásmódja feltehetően a német hatás eredménye (1794-ben Kazinczy Ferenc már így írta: „protocoll”). A protokoll ma a közéleti és diplomáciai rendezvényeken és szertartásokon követett eljárási, rangsorolási, levelezési, szervezési és viselkedési/etikett szabályok összességét jelenti. A szó

diplomáciai jelentése először a francia nyelvben vált ismertté. A Magyar Értelmező Kéziszótár meghatározása szerint a protokoll jelentheti:

- a) a nemzetközi tárgyalásokról felvett jegyzőkönyvet vagy
- b) azoknak a szabályoknak az összességét, amelyek megszabják a diplomáciai képviselők egymással való hivatalos érintkezésének módját,
- c) a hivatalos érintkezésre, különösen a hivatalos rendezvényekre, meghívásokra, megbeszélésekre vonatkozó íratlan szabályok és érvényben lévő szokásoknak az összessége.

Az illem, vagyis a jó modor és az udvariasság szabályainak ismerete minden komoly embertől elvárható, az etikett és protokoll körébe tartozó szabályok nagy része nem tartozik a hétköznapi tudáskészletbe. Nem minden foglalkozási szerep követeli meg például az angol és a francia ültetési rend ismeretét. Az etikett és a protokoll területén való jártasság szakmai tudást feltételez, egyfajta professzionalizmust, mely lehet egy foglalkozási szerep része, de önálló mesterség is, ilyen például a rendezvényszervező vagy a protokoll főnök munkája. A klasszikus diplomáciai protokoll az illemmel és a magatartási szabályokkal nem foglalkozik, mert azok ismeretét az ilyen hivatást választók esetében adottnak tekinti. A diplomáciai szereplők viselkedése, érintkezése bizonyos alkalmakkor előre meghatározott koreográfia szerint történik

Egy esemény megtervezésekor nem lehet figyelmen kívül hagyni a protokoll szabályait. A protokoll tulajdonképpen megteremti a lehetőségét annak, hogy kényes kérdésekről is lehessen tárgyalni, vagy szélsőséges vélemények is elhangozhassanak. A nemzetközi szokásokhoz való igazodás garantálja a közhivatalnok biztonságát, a hivatalos kapcsolatokban megengedhetetlen hibák elkerülését.

### Feladatok

- *Definiálja a következő fogalmakat: szocializáció, norma, illem, etikett, protokoll!*
- *Foglalja össze, mit jelent a kapcsolatteremtési és kapcsolattartási kompetencia fogalma!*
- *Tapasztalatai szerint melyek a legbonyolultabb protokolláris feladatok? Milyen segítségre számíthat?*

## 2. Belebonyolódás: alapvető udvariassági formák

### 2.1. Köszönés

A **köszönés** a leggyakoribb kommunikációs forma, igen pontos, jól körülírható szabályai vannak. Jelentheti a belebonyolódás szándékát, vagyis a kommunikáció kezdetét, de a belebonyolódás szándéka nélkül is illik jó napot kívánni az ismerősöknek. Gyakran idegenek is köszönnek egymásnak, például segítségkérés céljából vagy a liftben. A köszönés szóbeli megnyilvánulását gyakran különböző mozdulatok kísérik, néha helyettesítik.

Watzlawick híres axiómája szerint „lehetetlenség nem kommunikálni”. Üzenet értéke van annak is, ha valaki nem köszön. Jelentheti például azt, hogy nem vesz tudomást a másiról, vagy azt, hogy szórakozott, de az is lehet, hogy otthon felejtette a szemüvegét.

Előre köszön a férfinak a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, a beosztott a főnöknek, a belépő a bent lévőknek, de soha nem kell kivárni ezt a sorrendet, sokkal inkább automatizmus a köszönés, és mindig az adott helyzet határozza meg: a jelentős korkülönbség például mindig felülírja a szabályokat. A köszönéssel tiszteletünket fejezzük ki.

A köszönés szóbeli megnyilvánulásainak általános jellemzője a napszakra utalás. Az egyes napszakok értelmezése kultúránként különböző lehet, Angliában például 12 óráig jó reggelt

kívánnak, a délutánra vonatkozó jókívánságot tartalmazó köszönési forma 12 óra után használatos.

Az egyházak, bizonyos szakmák, testületek ettől eltérő köszönési formákat is használnak (Erős vár a mi istenünk, Dicsértessék, Jó szerencsét). Ezeket a köszönési formákat akkor célszerű használni, ha odatartozó köszön odatartozónak. Tehát ha valaki nem hívő katolikus, köszönhet jó napot kívánok formával is egy katolikusnak.

Kivételt képeznek még a tegeződő köszönési formák (szervusz, szia), melyek a hivatalos érintkezésen belül közelebbi ismeretséget feltételeznek.

Vannak olyan régies köszönési formák, melyek sajátos stílusértékkel bírnak - például a tiszteletem, a kezét csókolom - ezért ezek használata igen ritka a hivatalos életben. Semleges helyzetekben az üdvözlöm köszönési forma elfogadott. Magyarországon igen gyakran előfordul, hogy a férfiak a nőknek a kezét csókolom formával köszönnek.

Az elköszönés minden európai nyelvben tartalmazza a viszontlátásra való utalást.

A **köszönést kísérő gesztusok**, mint például a meghajlás vagy a kalapemelés - lényegesen leegyszerűsödtek napjainkra. A kézfogás - a fegyvertelenség, vagyis a barátság kifejezése - az egyik legrégebbi nem verbális üdvözlési forma kultúránkban, a magán- és a hivatalos életben is elterjedt, nem kötelező, elmaradása nem udvariatlanság, de a kézfogás nem fogadása szándékos sértésnek, udvariatlanságnak számít. A kézfogást mindig a nő vagy azonos neműeknél az idősebb, illetve a sokkal magasabb társadalmi beosztásban lévő személy kezdeményezi, úgy is lehet fogalmazni, hogy aki előre köszön, annak illik megvárnia, amíg a másik kezét nyújt. Mint minden más udvariassági ceremóniához, a kézfogáshoz is igen különböző módon viszonyulnak a világ népei. Angliában például nem szokás kezét rázni, csak ritkán, különleges alkalmakkor fordul elő, például, ha a cégtulajdonos közli valamelyik beosztottjával, hogy a teljesítményét béremeléssel jutalmazza, majd kezét nyújt, hogy gratuláljon. Az angolok ritkán fognak kezét, sőt az ölelés is ritka, a kézcsók megengedhetetlen.

A kézcsók a tisztelet jele, megítélése igen eltérő, ezért a hivatalos kapcsolatokban kerülni érdemes.

## 2.2. Bemutatkozás és bemutatás

A **bemutatkozás** az ismeretség kezdete, első benyomás, meghatározza a kapcsolat további minőségét. Első találkozáskor a teljes név közlésével illik bemutatkozni, hivatalos jellegű találkozás esetén a munkahely és a beosztás megnevezése is célszerű. A hivatalos, diplomáciai eseményeken azonban a legfontosabb résztvevőknek nem kell bemutatkozniuk, hiszen feltételezhetően előre felkészültek.

A harmadik fél segítségével történő megismerkedés – azaz a **bemutatás** – nélkülözhetetlen a hivatalos életben (és a magánéletben is gyakran előfordul).

Kétoldalú tárgyalásokon a delegációvezető mutatja be delegációjának tagjait név és rang szerint, lehetőleg az üdvözlés után. A bemutatás csak akkor maradhat el, ha mindenki ismer mindenkit. Sokoldalú tárgyalásokon - nagy létszám esetén - általában kis táblákra írják ki a résztvevők nevét.

Társaságban a háziak mutatják be az érkezőt a már ott lévőknek. Ha nem az érkező időpontját vesszük alapul, akkor a fiatalabbat az idősebbnek, a férfit a nőnek, az alacsonyabb rangút a magasabb rangúnak szokás bemutatni. Az élet persze ennél mindig bonyolultabb, ezeket a normákat az adott helyzethez kell igazítani, és józan belátás szerint mérlegelni.

### 2.3. Megszólítás

Minden kultúrában tapasztalhatók bizonytalanságok a **megszólítás** terén, nem csak Közép-Európában, ahol a társadalmi, politikai változások eltörölték az épp aktuális megszólítási formákat (mint például a nagyságos úr vagy az elvtárs). Domonkosi Ágnes közel 200 oldalas értekezésben foglalja össze a tárgykör problematikáját, az alábbiakban csak a hivatalos viszonylatok, a nyilvános kommunikáció megszólításaira térek ki. A hivatalos viszonyok különböző szintereken valósulnak meg, ennek megfelelően a megszólításban változatos képet mutat a pozícióra, a beszédpartner státuszára való utalás.

A státuszjelölésnek és a távolságtartó, hivatalos megszólításnak egyre kisebb a szerepe a hivatalos kommunikációban. Ennek egyik oka az, hogy a személyes kapcsolatokban is egyre ritkább a pozíció, a rang nyelvi megjelenítése. A másik ok a 20. századi politikai változásokban kereshető: a hivatalos érintkezések megváltozása használatbeli bizonytalanságokat eredményezett. Egyes szinterek – ilyen a politikai, diplomáciai szintér is – azonban megkövetelik a hivatalos formák alkalmazását.

1948 után – az addig gyakori nagyságos, méltóságos, kegyelmes helyett - a hivatalos érintkezésben az *elvtárs/elvtársnő* megszólítás vált általánossá.

Később - a rendszerváltás után - az *úr* utótag sok megszólításban egyszerűen átvette az *elvtárs* szerepét. Az így létrejövő *vezetéknev + úr* megszólítási mód megítélése azonban nem egységes a magyar beszélőközösségben. Ezt a formát korábban, például a két világháború között csak fölérendeltek használták alárendeltekkel szemben: egyenrangúak között a pusztá vezetéknév, fölfelé pedig különböző címekkel, rangokkal kiegészült formák töltötték be ezt a szerepet.

Napjainkban is sokan „leurazásnak” tekintik ezt a megszólítási módot, ugyanakkor Domonkosi Ágnes empirikus tapasztalatai szerint magasabb státuszú személyekhez fordulva is gyakran használják.

A szerző városi és megyei közgyűlések jegyzőkönyveinek tanulmányozásával arra a következtetésre jutott, hogy terjedőben van ez a szólítási forma. A terjedésre és általános értékűvé válásra hatással lehetnek a különböző idegen nyelvi minták is: például az angolban és a németben is általános használati körűnek számít ez a megszólítási mód.

Férfiak esetében a rangon szólításnak egyre nagyobb szerepe van napjainkban: *bíró úr, elnök úr, építész úr, frakcióvezető úr, igazgató úr, jegyző úr, osztályvezető úr, képviselő úr, mérnök úr, főmérnök úr, polgármester úr, szerkesztő úr, tanár úr, ügyvéd úr, ügyész úr*.

A nők hivatalos megszólítása ennél is bonyolultabb, részben a női névhasználat sajátosságai, részben pedig az *úr* utótag általánosan elfogadott női megfelelőjének hiánya miatt. Azokban a helyzetekben, amelyekben van a megszólításra alkalmas, rangot, pozíciót jelölő elem (például: *elnök, képviselő, polgármester*) leggyakrabban az *asszony* társjelölő elem áll az *úr* megfelelőjeként. Domonkosi Ágnes adatközlőinek 93,4%-a udvarias, megtisztelő formának tartja (megfigyelhető az is, hogy fokozatosan ez a megszólítási mód válik a legelterjedtebbé, a megszólított családi állapotától függetlenül). Az *úrhölgy* és az *úrnő, úrasszony* változatok jóval ritkábbak, és kizárólag az írásos, illetve a nyilvános érintkezésben használatosak. A hivatalos levelezésen kívül pusztán parlamenti hozzászólásban (*Tisztelt Képviselő Úrhölgy!*), illetve ünnepi beszédben, nemzetközi megállapodás aláírása során (*Tisztelt Nagykövet Úrnő!*) talált adatokat a szerző ezekre a változatokra.

A kutatás alapján a megkérdezettek többsége elutasítja ezeket a formákat: az *úrhölgy* megszólítást 65,9%; az *úrnő* változatot pedig 90,1% nem tartja semleges formának. Az *úrhölgy* használati körének jellemzéseként a következő vélemények olvashatók: *modoros,*

*nem használnám; komikusnak érzésem, ha valaki így szólítana; előkelősködő képzetet kelt; nagyon szokatlan, én még soha nem is hallottam; csak nagyon formális helyzetben tudnám elképzelni; túlságosan, feleslegesen udvariaskodó; szerintem ez nem elfogadott megszólítási mód.*

A szerző szerint nem valószínű, hogy ezek a megszólítási módok általánosan elterjednek a mindennapi hivatalos érintkezésben. E megszólítási formák eredeti használati köre is meglehetősen szűk volt: az írásos érintkezésben elsősorban nem szólító, hanem címző funkciót töltöttek be. A szélesebb körű használat kialakulását ezért a hagyományok hiánya is akadályozza.

Még problematikusabb a nők hivatalos megszólítása azokban az esetekben, amelyekben nincs megfelelő a rangra, címre, pozícióra utaló elem. A férfiak megszólításában terjedő és egyre általánosabbá váló *vezetéknev + úr* formának nincs megfelelője. Domonkosi Ágnes adatai alapján két forma tűnik pozitív megítélésűnek: a *vezetéknev + kisasszony* változatot az adatközlők 86,9%-a; a *vezetéknev + né + asszony* megszólítási lehetőséget pedig 73,2% találta udvariasnak.

A fentiek és az MTA Nyelvtudományi Intézet 1990-ben hozott ajánlása szerint a megfelelő hivatalos megszólítás tehát nők esetében a *rang+asszony*. Ha nincs rang, például lakossági levelet kell írni, javasolt a „*Kedves + teljes név*” forma. A „*név+kisasszony*” csak személyes ismeretség esetén engedhető meg. A *rang+kisasszony* nem helyénvaló, hiszen nem a családi állapotát kell firtatni. Személyes kapcsolatokban a férfiakat *családnév+úr*, a nőket *keresztnev+ magázás* formában illik megszólítani.

A nyilvános, közönség előtt történő megszólításokat a hivatalos formák használata jellemzi: például egy általánosan tegeződő, a személyközi kommunikációban a polgármester megszólítására is keresztnevi formát használó hivatalban a *polgármester úr* forma használatos az értekezleteken.

A nyilvános megszólalásokban gyakran előfordul a közönség megszólítása, a résztvevők rangja és száma szerint a megszólítások halmozása is gyakori: általában a legmagasabb rangú címzett megszólításától indulva: *Mélyen tisztelt Köztársasági Elnök Úr! Házelnök Úr! Tisztelt Képviselőtársaim!; Elnökasszony! Alelnök Úr! Képviselő Hölgyek és Urak!; Mélyen tisztelt Elnök Úr! Főtisztelendő Püspök és Főgondnok Urak, Tisztelt ünneplő Gyülekezet!; Tisztelt Rektor Úr, Dékán és Dékánhelyettes Urak, igen tisztelt Vendégeink, kedves Jubilánsok!* Ha a nyilvánosan megszólítottak egyenrangúak, a formák is egyszerűbbek: *Kedves Barátaim, tisztelt ünneplő Közönség!; Kedves Kollégák! Kedves Hallgatóság!* A több emberhez, nagyobb közönséghez szóló megszólítások jellemző sajátossága a szintén összefoglaló szerepű, metonimikusság is: *Tisztelt Ház! Tisztelt Országgyűlés! Tisztelt Konferencia!*

A következő idézet Vass László nyelvésztől származik és nagyon jól szemlélteti a mai közállapotokat is: „Egyik kitűnő nyelvészünk, a Párizsban élő F. I. akadémikus a megszólítás nehézségeiről így ír az egyik magánlevelében. „Kedves Kartárs, mindig bajban vagyok a megszólításokkal. Nem szeretem (nem szoktam meg) a "Kedves V. László" típusút. A "Kedves László" valahogy nem megy. A "Kedves Laci"-hoz nincs még jogom, nem is tudom, hogy Lacinak szólítanak-e ismerőseid, barátaid. (A magázás a magyarban bonyolult, és a mi esetünkben indokolatlan lenne.) Elmondanék egy, ma már történelmi jellegű esetet a megszólítással kapcsolatos nehézségek illusztrálására. Nyelvész szakelőadó koromban (10 hónapig tartott 1950-ben) levelet kellett írnom N. Gy.-nének. Hozzákezdtem és elakadtam. A "Kedves Kartárs" illetlen lett volna. Az akkoriban megszokott, mindenkinek kijáró "Kedves Elvtárs" nem jöhetett szóba. A "Kedves Tanárnő" kurrens megszólítás volt, de elégtelen lett volna. "Kedves Professzornő" nem létezett, "Kedves Professzor Asszony" még kevésbé. Végül is felhívtam telefonon. [...]"



A nyilvános beszédben a javasolt megszólítási sorrend a rangsor szerint alakul. Ha túl sok kiemelt vendéget kell köszönteni, a felsorolt nevek sok időt vesznek el és a résztvevők egyre kevésbé fognak figyelni. Tehát ha sok kiemelt vendégünk van, akkor a legmagasabb rangút szólítsuk meg, utána csoport-jelleggel a többieket, majd végül ki lehet emelni még egy fontos nevet, például így: „*Tisztelt hölgyeim és uraim! Köszöntöm önöket lakossági fórumunkon. Engedjék meg, hogy nagy tisztelettel köszöntsem a körünkben megjelent miniszter urat. Nagy öröm számomra, hogy köszönhetem országgyűlési és helyi képviselőinket. Engedjék meg, hogy tisztelettel köszöntsem testvérvárosunk küldöttségét. És végül, de nem utolsó sorban nagy tisztelettel köszöntöm Habsburg Ottó urat, a Pán-Európai Unió Örökös Elnökét.*” Ha a megszólaló a résztvevők egyik felét tegezi, másik felét magázza, akkor megszólalásában magázva kell beszélnie.

## 2.4. A névjegykártya

A **névjegykártya** több ezer éves protokolláris eszköz, Kínában használták először. Rendeltetése a név, beosztás, cím feltüntetése volt, ezen kívül a méretével is igazodott tulajdonosa hatalmasságához. Mai formája az 1700-as évek végén jelent meg. A névjegykártya az emberek közötti hivatalos érintkezés segédeszköze: megkönnyíti a tájékoztatást, tájékozódást a másik személyét illetően, gördülékenyebbé teszi a hivatalos kapcsolatokat, illetve bizonyos szigorúan meghatározott esetekben helyettesítheti a személyes találkozást - a protokoll szabályai szerint. Ma már nemcsak a hivatalos, hanem a hétköznapi vagy baráti, ismerősök közötti kapcsolatokban is elterjedt a használata. A névjegycserével áttekinthető, gyors információcserére van lehetőség, például a családi és utónév helyesírását illetően. Személyes átadása a bemutatkozás, bemutatás része. Mielőtt zsebre tesszük, illik gondosan elolvasni. A névjegy az alárendelt adja át, ezt viszonzza a magasabb rangú/beosztású személy. Ha többen fogadnak több vendéget, nem célszerű a névjegyváltás. A protokoll szerint minden vendég a fő házigazdának ad, a fogadó fél részéről tárgyalók pedig a fővendégnek. Ha tárgyalás folyamán kiderül, hogy két beosztott fog a továbbiakban együtt dolgozni, ők külön a tárgyalás végén cserélnek névjegykártyát. A diplomáciai életben és a nemzetközi kapcsolatokban a névjegyküldés helyettesítheti a személyes találkozást. A névjegyküldésnek régen nagyon pontos szabályai voltak, (például személyes leadáskor ceruzával írtak rá, postázás esetén tintával), de országonként ezek a hagyományok is eltértek. Az elküldött névjegy fel szokták tüntetni a küldés indítékát, a hivatalos kapcsolatban a következő rövidítések jöhetnek szóba, ezek használata a gyakorlatban egyre gyakrabban fordul elő:

**a.c.:** (avec compliment) = "üdvözlettel". Ezt írják virág-, ajándékküldés esetén, például a háznál adott vacsora előtt;

**p.r.:** (pour remercier) = "köszönettel"; ha például a vendéglátó feleségének nem lehetett előre virágot küldeni, így utólag megköszönik a vacsorát,

**p.f.:** (pour féliciter) = "szerencsekívánat". Születésnapra, névnapra vagy más ünnepre küldött ajándékhoz, virághoz.

**p.f.n.a.:** (pour féliciter la nouvelle année) = BÚÉK! Egy munkahelyi közösség együttesen küld üdvözlőlappokat a partnereinek. A névjegykártyát az üdvözlőlappal együtt postázzák. Ilyenkor nem kell aláírni az üdvözlőlappokat

**p.c.:** (pour condoléances) vagy p.p.p. (pour prendre part) = "résztvényilvánítás" ha a temetésen, búcsúztatáson a személyes részvétel lehetetlen

Egy érdekesség: Japánban a névjegy használata sokkal elterjedtebb, mint máshol a világon, mindig névjegytartóból illik elővenni és állva, két kézzel megfogva kerül átadásra. Ezt követi a meghajlási ceremónia: a névjegykártyából vett információk alapján az alacsonyabb rangúnak kell mélyebben hajolni és a magasabb rangú hagyja abba. A névjegyek hátoldalán nyomtatott térképek alapján próbálják segíteni a külföldiek eligazodását, mivel Japánban nincsenek utcanevek.

### Feladatok

- *Munkahelyén az előcsarnokban minden nap összefut egyik kollégájával, akivel jó viszonyban vannak. A munkatárs egyszer csak nem viszonzza a köszönését, és ez majdnem egy hétig így megy. Hogyan oldja meg a helyzetet?*
- *Mi a teendő, ha egy új kolléga az asszonynevén mutatkozik be?*
- *Milyen különbséget érez a Maga és az Ön megszólítás között?*
- *A hivatalban magas rangú vendégeket fogad. Hogyan üdvözli őket?*
- *Kit tegez és kit magáz a munkahelyén? Kit hogyan szólít meg? Önt kik tegezik és kik magázzák? Hogyan szólítják meg?*
- *Milyen helyzetben használná az úrhölgy megszólítást? Milyen stílusúnak tartja?*

## 3. Az írásbeli kapcsolattartás protokolláris szabályai

### 3.1. A személytelen levelezés leggyakoribb formái

A protokolláris írásbeli érintkezésben minden esetben érvényesülnie kell a kölcsönös tiszteletadásnak.

Az írásbeli kapcsolattartásnak a diplomáciában számtalan változata van.

A **protokolláris levelezés** lehet **személytelen** (pl. hatóságokkal folytatott levelezés) és **személyes** (vagyis személyek közötti levélváltás).

A személytelen levelezés leggyakoribb formái a következők:

- jegyzék
- memorandum
- manifesztum
- ultimátum

A **szóbeli jegyzék** azért szóbeli, mert személyesen viszik be a fogadó ország külügyminisztériumába illetve nagykövetségére és szóban is elmondják. Egyes szám harmadik személyben van szövegezve, így eleve objektív, távolságtartó. Udvariassági bevezetővel kezdődik, udvariassági záradékkal végződik, az udvariassági formulákhoz képest a lényegi tartalom általában rövidebb. Témája sokféle lehet, például két ország közötti vita, konfliktus rendezése: nemrég hivatalos jegyzékben ismertette Bolívia a magyar kormányral Rózsa Flores Eduardo és társai ügyével kapcsolatos álláspontját. A **memorandum** a jegyzék egy sajátos formája: címzettje lehet az államfő. A **manifesztum** vagy kiáltvány széles körben terjesztett jegyzék. Az **ultimátum** latin eredetű szó, jelentése utolsó, vagyis olyan követelés, mely egyben fenyegetést is tartalmaz: szankciókat, embargót, háborús fenyegetést.

### 3.2. A hivatalos levél

**A hivatalos levélnek** számos változata létezik, vannak olyan változatai, amelyek a kapcsolattartást szolgálják: például (egyházi és nemzeti) ünnepek előtti jókívánságok, ajándékok megköszönése, gratulációk, meghívók. Vannak olyanok is, amelyek kifejezetten problémamegoldó szándékkal íródnak magánszemélyeknek vagy intézményeknek, például kérvény, határozat, felszólítás, igazolás, engedély, értesítés.

Az általános elvárások és a formai követelmények minden levéltípusra vonatkoznak.

A levelezés általános követelményei a következők:

- udvariasság
- nyelvhelyesség, helyesírás
- egy bekezdés egy gondolat
- közérthetőség
- tömörség: lehetőleg ne legyen hosszabb egy oldalnál
- minden levélre válaszolni illik/kell, vonatkozik ez az emailre is

A hivatalos levél legfontosabb formai követelményei:

- hivatalos levélpapír, boríték
- címzés: a címzett neve, rangja és hivatalos címe
- feladó: címe és hivatalos rangja
- hivatkozás (pl. ügyiratszám, ügyfélszám)
- tárgy
- belső címzés: a címzés megismétlése a levélben
- megszólítás: jelöli a címzett hivatalos rangját
- szöveg
- udvarias zárás
- aláírás kézzel, alatta nyomtatva
- dátumsor: a levél írásának helye és dátuma
- csatolt mellékletek száma, megnevezése

Gyakori hibák:

- terjengősség, bonyodalmas, bürokratikus fogalmazás
- személytelen fordulatok
- bonyolult mondat szerkezet
- hibás címzés és megszólítás
- hibás klauzula (a „*köszönettel*” szó írott levélben mellőzendő. A megköszönés mindig egy mondat.)

### 3.3. Az elektronikus levelezésről

Míg az öltözködés vagy a hivatalos levelezés protokollja több száz év alatt alakult ki, az e-mailezés (vagy a mobiltelefonálás) még nincs 50 éves, mégis igen sok területen elterjedt a használata: a hivatali életben legalább annyira, mint a magánéletben.

Az angol netiquette (network etiquette) magyarosított formája a **netikett**, mely a hálózati kommunikáció általános illemtanát foglalja össze. A netikett forrása egy 1995-ben megjelent angol nyelvű szabálygyűjtemény, melyet többen is magyarra fordítottak, illetve megjegyzésekkel láttak el. Néhány szabály:

- Semmi olyasmit nem szabad elektronikus levélbe írni, amit nem küldenénk el akár levelezőlapon is: az Interneten történő levelezés nem biztonságos.

- Személyes üzenetet továbbküldésekor (forward) vagy újrapostázásakor nem illik megváltoztatni annak szóhasználatát. Ha egy csoportnak küldjük tovább, akkor engedélyt kell kérni a levél írójától.
- A csupa nagybetű használata kiabálásnak számít, használata kerülendő, hiszen sértő a címzettel szemben.
- Hangszínt és mimikát emocionális ábrákkal (például „smiley”) lehet szemléltetni, azonban érdemes mértékletesen és óvatosan bánni velük.
- Nem illik nagytömegű kéretlen információt továbbküldeni, láncleveleket továbbítani.
- A levél fejlécében illik kitölteni a tárgy (subject) sort, ami visszatükrözi a levél tartalmát
- A hagyományos levélhez hasonlóan az email sem nélkülözheti az üdvözlő sorokat és az aláírást.

Az internetes kommunikáció másik fontos altípusa az azonnali üzenet küldése, amely lehetővé teszi két ember interaktív párbeszédét írásban. Nagyjából ugyanazok a szabályok vonatkoznak rá, mint az elektronikus levelezésre, néhány kiegészítéssel:

- A mondanivalónak rövidnek kell lennie (maximum 70 karakter).
- Mindig el kell köszönni, és időt kell hagyni, hogy a másik is meg tudja ezt tenni.
- Figyelembe kell venni, hogy a másik fél egy másik környezetben tartózkodik, és lehet, hogy közben egyéb elfoglaltsága is akad.
- A rövidítések használata széles körben elfogadott, viszont egy kezdőnek meg kell tanulnia ezeket, ha érteni akarja a partner válaszát.

A csoportos internetes kommunikáció legfontosabb szabályai a következők:

- Levelezőlista tagságnál legalább egy, de inkább két hónapig érdemes olvasni az adott listát esetleg hírcsoportot, mielőtt valami postázására kerülne a sor.
- Sosem szabad feledni, hogy az írásokat nagy közönség olvashatja, ennek megfelelően kell viselkedni.
- Ilyen fórumokon illetlenség cégeket reklámozni, szolgáltatásokat hirdetni.

### 3.4. Meghívó

A **meghívó** a hivatalos, protokolláris élet egyik fontos kelléke: meghívás írásban. Minden esetben tartalmaznia kell:

- a meghívó nevét és hivatalos rangját
  - a meghívás tényét (meghívási formula)
  - a meghívott nevét (esetleg rangját)
  - a meghívás indítékát
  - a rendezvény jellegét (pl. fogadás, vacsora, munkaebéd)
  - a meghívás helyét és időpontját (időtartamát)
  - a részvétel visszajelzését vagy a lemondást lehetővé tevő utalásokat, például telefonszámot
- Ajánlott továbbá tartalmaznia:
- az öltözetre vonatkozó esetleges kívánalmakat
  - egyéb hasznos információkat (a helyszín megközelítési lehetőségei, térkép, parkolás)

A meghívón lévő rövidítések – a névjegyhez hasonlóan –gyakran francia nyelvűek, de ettől el lehet térni, lényeg, hogy egyértelmű és érthető legyen.

A leggyakrabban használt rövidítés az R.S.V.P. (répondez s'il vous plait), helyette lehet V.K., vagyis választ kérünk, esetleg „csak akadályoztatás esetén”, amely a kártya alján található, és mindenképpen követi egy cím vagy egy telefonszám. Ugyanez angolul: "regrets only", vagyis csak lemondás esetén válaszoljon.

Az öltözetre vonatkozó kívánalmakat az öltözködésről szóló fejezet tárgyalja.

### 3.5. Helyesírási kitérő

A helyesírási szabályok közmegegyezésen alapuló normák. Senkit nem állítanak bíróság elé, ha helyesírási hibát ejt, de komoly presztízsveszteséggel kell számolnia, hitelességét kockáztatja, ha nem figyel oda, mit, hogyan ír le. Az egyik internetes folyóirat egyik írásában olvasható, hogy egy korrektorcég egy száz kérdésből álló helyesírási teszttel hirdeti magát a neten és állításuk szerint egyszer egy magyartanár mindössze 33 pontot ért el, a folyóirat újságíróinak többsége nem érte el a 80 pontot. Ennyire nem tanulták meg a szabályokat vagy nem is lehet megtanulni?

A magyar helyesírást a Magyar Tudományos Akadémia Nyelvtudományi Intézetének Helyesírási Bizottsága szabályozza helyesírási szabályzatok kiadásával. A legutóbbi (ma is hatályos), 11. kiadásként is gyakran emlegetett ilyen mű *A magyar helyesírás szabályai* (AkH.) címmel 1984-ben jelent meg, azóta csak utánnomásait adták ki, legutóbb a tizenkettedik, példaanyagában átdolgozott verziót.

A Magyar helyesírási szótár 140 000 magyar szó és szókapcsolat írásmódját tartalmazza, először 1999-ben, majd utána több utánnomásban jelent meg. A jelenlegi legfrissebb és legbővebb helyesírási útmutató az Osiris Kiadó *Helyesírás* című kézikönyve (közli és értelmezi az AkH. szabályait, útmutatást ad azokon a részterületeken is, melyeket a szabályzat nem tárgyal, szótári része 210 000-nél több példát tartalmaz).

Az elmúlt 25 évben nagyon sok minden változott a magyar nyelvben, például teljesen új szavak és kifejezések kerültek a szókincsbe. Ezekre nem mindig találunk példát az AkH.-ban. Számos olyan jelenség is van (új kifejezésmódok, korábban kevésbé használt szerkezetek terjednek el), amelyeket nem, vagy csak nehezen lehet belegyömöszölni a meglévő helyesírási szabályok rendszerébe.

Gondot okozhatnak például az intézménynevek, a díjak, kitüntetések, a különféle akciók, programok elnevezései vagy az új földrajzi alakulatok, régiók neve és az új európai uniós terminológia is.

Segítséget lehet kérni a Magyar Tudományos Akadémia Nyelvtudományi Intézetének Közönségszolgálatától telefonon és e-mailben, valamint e-mailen ad segítséget a Magyar Nyelvi Szolgáltató Iroda is, mely 2006 óta működik azzal a céllal, hogy ingyenes nyelvi gyorssegélyt nyújtson bárkinek, aki tanácstalan valamely nyelvhelyességi kérdésben.

#### Feladatok

- *Írjon köszönő levelet a szomszéd település polgármesterének, amiért a városavató ünnepség rendezvényeinek megvalósításában segítséget nyújtott!*
- *Sorolja fel a hivatalos levél legfontosabb formai követelményeit!*
- *Tesztelje helyesírását! Melyik a helyes változat:*

➤ nagy igényű	<i>nagyigényű</i>
➤ nyitva tartás	<i>nyitva tartás</i>
➤ Művész Mozi	<i>Művész mozi</i>
➤ KFT.	<i>kft.</i>
➤ 234 654	<i>234.654</i>
➤ (P.H.)	<i>(ph.)</i>
➤ dicsér	<i>dícsér</i>
➤ polgármester-helyettes asszony	<i>polgármesterhelyettes asszony</i>
➤ záróünnepség	<i>záró ünnepség</i>

- *Milyen helyesírási problémák/szabályok jutottak eszébe a feladat megoldása kapcsán?*

#### 4. A nyilvános szereplésről

A **nyilvános kommunikáció** jelentése a köznyelvben a nyilvános és a privát oppozíciójában ragadható meg: vagyis minden olyan kommunikáció nyilvános, amelyik mások számára hozzáférhető/elérhető. A nyilvános kommunikáció helyett gyakran használjuk a nyilvános szereplés kifejezést. A nyilvánosság előtti megszólalás: szereplés. Színházi analógiával élve: reflektorfénybe kerülés, fellépés, közönséghez szólás. Nyilvános szereplésnek tekinthető a rádiószereplés, az ünnepi beszéd vagy a szülői értekezleten való felszólalás. Sok olyan foglalkozási szerep van - például a politikus vagy az újságíró - amelyhez nem csak alkalmasságuk társul a nyilvános szereplés, hanem a foglalkozási szerep egyik jellegzetessége.

A nyilvános szereplés leggyakoribb formái a következők:

- tárgyalás
- hozzászólás
- felszólalás
- vita
- előadás
- alkalmi, ünnepi beszéd (szónoklat)

Ahhoz, hogy a nyilvános szereplés – és a kommunikáció bármely más formája – sikeres legyen, a beszédre való felkészüléskor öt alapvető szempontot kell figyelembe venni: ki, mit, kinek, milyen médiumon keresztül és milyen szándékkal/hatással kíván mondani.

A beszéd vagy felszólalás szándéka szerint lehet tájékoztató, befolyásoló vagy szórakoztató. A nyilvános szereplés megvalósulhat élőszóban vagy közvetítő médiumon keresztül: sajtóban, rádióban, televízióban és az interneten.

A nyilvános szereplés legfontosabb etikai követelménye a **kongruencia**. Buda Béla definíciója szerint a kongruencia azt jelenti, hogy a kommunikátor mennyire mondja hitelesen, őszintén, zavarmentesen azt, amit mond. A kongruencia lényege, hogy a kommunikációt a nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció alátámasztja, illetve a direkt kommunikáció és a metakommunikáció között nincs ellentmondás. Ez teszi a közlést hitelessé, meggyőzővé. A közönség a látottak és a hallottak alapján elhiszi azt, amit a kommunikátor mond. A kommunikátor egész megjelenésével, gesztusaival, a szavak megválasztásával, azok hangsúlyozásával válik kongruenssé. A kongruens viselkedés tanulható illetve fejleszthető, a kongruenciát zavaró személyiségproblémák képzéssel csökkenthetők.

A nyilvános szereplés szabálykészlete a következő területekhez kapcsolódó elvárásokat jelenti:

- szónoki képességek
- nem verbális kommunikáció: gesztusok, mimika
- öltözködés
- vokális kommunikáció: hangerő, hangsúlyozás
- szóhasználat, nyelvi kifejezőmód
- humor
- a beszélő és a közönség kapcsolata
- térhasználat
- pontosság, az adott időkeret kihasználása

- rendezvényeken való részvétel

A hitelesség alapvető feltétele a nyilvános viselkedés szabályainak betartása. Minél hitelesebb a kommunikátor, annál pozitívabb képet tud kelteni a hallgatók és a nézők többségében, a kongruencia fokozza a közlés hatékonyságát.

## Feladatok

- *Idézz fel legemlékezetesebb munkahelyi illetve munkakörével kapcsolatos nyilvános szereplését!*
- *Nyilvános szereplés elemzése: a feldolgozandó anyag lehet parlamenti felszólalás, kampánybeszéd, interjú, ünnepi beszéd stb. Az anyag gyűjthető: rádióból, televízióból, internetről letöltve. Fontos a forrásmegjelölés (hol és mikor hangzott el). Az elemzés szempontjai a következők lehetnek*
  - *a beszéd nyelvi stílusa: szóhasználat, mondatszerkesztés*
  - *a beszéd szerkezeti felépítése, tagolása*
  - *vokális kommunikáció (hangerő, hanglejtés, szünetek stb.)*
  - *nem verbális kommunikáció (testtartás, gesztusok, mimika stb.)*
  - *humor*
  - *a beszélő és a közönség kapcsolata*
- *Készítsen ünnepi beszédet településének várossá avatási ünnepségére! Az ünnepségen jelen lesznek a németországi testvértelepülés képviselői, a térség parlamenti képviselője, a kulturális miniszter, számos művész és előadó, valamint a közönség.*

## 5. A nem verbális kommunikációról

A verbális, azaz a szóbeli kommunikációtól elválaszthatatlan a nem verbális viselkedés. A **nem verbális kommunikáció** fogalma alig 60 éve használatos, korábban ezekre a jelzésekre mint érzelmi megnyilvánulásokra tekintettek.

Knapp szerint a kétszemélyes társalgásban kisebb szerep jut a verbális, vagyis szóbeli kommunikációnak, mint a nem verbálisnak: 40-60% az arány a nem verbális közlések javára. A nem verbális viselkedés részben tanult, részben pedig ösztönös. Az egyes jelzések értelmezése kultúrafüggő, különböző kultúrákban akár ellentétes is lehet. Például Japánban a hagyományos szabályok szerint nem illik a beszélgetőtárs szemébe nézni, a vizsgálódó tekintet udvariatlan, sőt fenyegető. A nyugati kultúrákban a tekintet kerülése hamisságot, őszintétlenséget feltételez.

Van úgy, hogy a nem verbális viselkedéssel megismételjük az elmondottakat, például nem csak mondom, hanem mutatom is az északi irányt. Az is lehet, hogy a nem verbális viselkedés ellentmond a verbális kommunikációnak, ilyenkor valószínűbb, hogy a nem verbális jelzésnek hiszünk, mert az kevésbé manipulálható. A nem verbális viselkedések spontánabbak, kevésbé tettetethetők. A nem verbális viselkedés helyettesítheti, kiegészítheti és hangsúlyozhatja is a mondandónkat. A nem verbális viselkedés arra is jó, hogy szabályozza az interakció résztvevői közötti kommunikációs folyamatot. Ilyen szabályozók például a bólintás vagy a helyzetváltoztatás, melyek jelzések lehetnek a beszélő fél számára, hogy folytassa vagy hagyja abba mondandóját.

A kommunikáció nem verbális dimenziói a következők:

- a) **Testmozgás** vagy **kinezikus viselkedés**: gesztusok, a test, a kéz és a láb, a fej mozdulatai, az arckifejezések (mimika), a szem „viselkedése” (tekintet iránya és időtartama, pupilla tágulása, pislogás), testtartás. A testmozgás elemei négy csoportba sorolhatók. Az emblémák olyan nem verbális aktusok, amelyeket egy-két szóval pontosan le tudunk fordítani, például azok a jelzések, amelyeket a víz alatt úszók egymásnak adnak, de a siketek jelnyelve is emblémákból áll. A szemléltetők közvetlenül kísérik a beszédet, például amikor egy jelenlévő tárgyra mutatunk, vagy egy-egy szót nyomatékosítunk vele. Az érzelemmutatók arckifejezés-alakzatok, érzelmi állapotokat árulnak el. A szabályozók a beszélés hallgatás váltakozásáért felelnek, ilyen például a bólogatás. Az alkalmazkodók tipikusan nem tudatosak, a türelmetlenségre, agresszióra, szorongásra utaló megnyilvánulások.
- b) **Testi jellemzők**: fizikum, testalkat, megjelenés, haj- és bőrszín.
- c) **Érintéses viselkedés**: simogatás, üdvözlés, ütés.
- d) **Paranyelv**: Azzal foglalkozik, hogyan mondjuk azt, amit mondunk, vagyis a nem verbális vokális jelzések körével, mint például a hangtulajdonságok (hangmagasság, beszédtempó) vagy a hangbéli jellemzők (nevetés, sírás, sóhajtás, ásítás, suttogás, ordítás, tüszentés, csuklás).
- e) **Proxemika**: azzal foglalkozik, hogyan használja az ember a társadalmi és a személyes teret.
- f) **Készítmények**: ide tartozik a kommunikációban részt vevő személyeken levő tárgyak elhelyezése és kezelése, ami nem verbális ingerként működhet pl. parfüm, rúzs, szemüveg.
- g) **Környezeti tényezők**: például bútor, berendezés, zene, szagok, színek.

### Feladatok

- *Melyek a nem verbális kommunikáció típusai?*
- *Nézzon utána, mit jelent a felfelé mutató hüvelykujj Japánban és Ausztráliában!*
- *Előadást kell tartania: a környékbeli képviselőtestületeket (kb. 45 fő) kell meggyőznie arról, hogy együtt pályázzanak egy kulturális központ felépítéséért. Azt szeretné, ha a központ az Önök településén lenne. Milyen testhelyzetet választ az előadás megtartásához? Mit vesz fel? Hogyan lesz a terem berendezve? Döntéseit érvekkel támassza alá!*
- *A nem verbális üzeneteket gyakran nehezebb helyesebben értelmezni, mint a verbálisakat. Megítélése szerint milyen jelentést hordozhat, ha a fent említett előadás során az egyik polgármester hátradől a székében és keresztbe fonja a karját? Hogyan tudná kimozdítani ebből a „helyzetből”?*
- *Idézzon fel egy olyan esetet, amikor arra gyanakodott, hogy beszélgetőtársa nem mond igazat! Mi váltotta ki a gyanakvását?*
- *Milyen élethelyzetekben lehet valakit hosszan nézni, és mikor tilos?*



## 6. Az öltözködésről – protokolláris szempontból

A külső megjelenésnek - ezen belül az öltözködésnek - igen fontos szerepe van az információközvetítésben.

Buda Béla a **kulturális szignál** terminust alkalmazza a ruhára, a hajviseletre, a test díszekre, a jelvényekre, s így ezeket a nem verbális kommunikáció eszközeiként tárgyalja.

„Ezek nagyobb része tudatosan vállalt, gondozott jelzés, csak kisebb része spontán, öntudatlan. Az ember például ruhájára, hajviseletére, testének díszítő tárgyaira nagy gondot fordít. ... A tudatos szignálhasználatban benne van az interaktív viszony valamiféle átgondolása, a személyiség számításba veszi, hogy ez a szignál hogyan fog hatni interakciós partnereire, esetleg igyekszik a szignálokra úgy változtatni, hogy azok jobban elérjék a kívánt hatást.”

Az öltözködés jelentősége és az öltözködési szokások sokat változtak az évszázadok során. Például a régi rendi társadalmakban az öltözködési normák megszegése szigorú szankciókat vont maga után. A státuszokhoz tartozó viseletekre szigorú előírások vonatkoztak. Ma már nincsenek ilyen követelmények, de tény, hogy a kulturális szignálok hatására a kommunikáció valamilyen viszonylatba rendeződik, a kommunikációk társadalmi szabályozásához járulnak hozzá, vagyis kommunikációs stílusunkat befolyásolja a „látvány”.

„A külső tehát jelzése az interakciós stílusnak, amely egy-egy globális viszonylaton belül az egyén szükséglete, választása, esetleg lehetősége. Ugyanez minden szignálra elmondható.

A kulturális szignálok „útjelzők” a mindennapi kommunikatív viszonyok területén.”

Az öltözködés szabályai az egyes kultúrákban különbözőek. Gondoljunk csak a zsidó vallási helyekre, ahova nem léphetnek be a férfiak fedetlen fővel, vagy egy ettől ellentétes példa a fátyol bizonyos típusú nyilvános tereken való betiltása Franciaországban.

Vannak az öltözködésnek minden kultúrában érvényes, univerzális normatív követelményei is, ilyenek a tisztaság vagy az alkalomhoz és időjárási/éghajlati viszonyokhoz igazodás, nem annyira a divat, hanem a társadalmi szokások figyelembe vételével.

A hivatalos életben sokat lazultak az öltözködésre vonatkozó előírások: egyszerűsödtek a viseletek, kevesebb a betartandó szabály, de a konzervatív viselet szinte minden rendezvényen elfogadható. Ha nincs előírva semmi vagy a meghívón az informális szó szerepel, akkor a rendezvény jellege és időpontja, illetve a társadalmi státusz határozza meg az öltözetet. A 18 óra előtt kezdődő fogadásra például alkalmas a hivatali öltözet, 18 óra után férfiaknak sötét öltönyben illik megjelenni.

A mellékelt két táblázat a hagyományos, klasszikus szabályokat veszi alapul, néhány pontja már kultúrtörténeti érdekességnek számít, az is benne van, ami már kiment a divatból.

1. Táblázat Férfiak hivatalos öltözete 18 óráig

<b>öltözet megjelölése</b>	<b>esemény típusa</b>	<b>öltöny</b>	<b>ing</b>	<b>nyakkendő</b>	<b>cipő</b>
white tie, cravate blanche vagy formal	hivatalos, ünnepélyes ceremónia	frakk fehér mellény	fehér, keményített, állógallérral	fehér csokor	fekete lakk
smart casual vagy zsakett	látogatás, ceremónia, magas szintű munkareggeli	sötét öltöny vagy fekete/szürke zsakett, csíkos nadrág	fehér lehajtott gallérú ing	Szürke	fekete fűzős cipő
gyászöltözet	gyászeseemény	fekete zsakett fekete nadrággal	fehér	Fekete	fekete
casual vagy business- casual	nem ceremónia jellegű rendezvény	sötét öltöny	kötetlen	Kötetlen	sötétebb legyen a nadrágnál
coat-no-tie	nem hivatalos összejövetel	nadrág és zakó	kötetlen	nem kell	sötét
slacks, sportos öltözet	sportolással egybekötött rendezvény	farmer vagy vászonnadrág, pulóver	póló, az adott sportnak megfelelő öltözet	nem kell	sportcipő, csizma

## 2. Táblázat Férfiak hivatalos öltözete 18 óra után

öltözet megjelölése	esemény típusa	öltöny	ing	nyakkendő	cipő
white tie	estélyi vagy ünnepélyes	frakk, fehér mellény	fehér keményített, állógallér	fehér csokor	fekete lakk
black tie cravate noir vagy semi-formal	félünnepélyes, intimebb alkalom	szmoking*, fekete mellény (nem kötelező)	keményített vagy puha fehér lehajtott vagy egyenes galléros	fekete csokor	fekete lakk
smart casual	rendezvény	sötét	fehér, mandzsettás	Sötét	fekete

\*Estélyi öltönyt, vagyis szmokingot régen csak 19 óra után viseltek, ma már gyakran látjuk pl. vőlegényen, délutáni esküvőn.

Hölgyek viselete hivatalos rendezvényeken:

White tie vagy frakk esetén: (este) nagyesztélyi, vagyis hosszú ruha, megfelelő kiegészítők, könyökön felül érő kesztyű

Black tie vagy szmoking esetén: Hosszú ruha

Gyászöltözet: fekete ruha, fekete kiegészítőkkal.

Látogató öltözet (zsakett) vagy smart casual mellé: kosztüm vagy ruha kabáttal, nadrág blúzzal, mindig az aktuális divatnak és a helyi klímának megfelelő kényelmes öltözet javasolt.

Ha a meghívás például egy esti fogadásra szól, akkor alkalmi, de nem hosszú ruha, kiskosztüm, koktéluha ajánlott. (A koktéluha anyagában és szabásában különleges, hossza változó, de nem lehet földig érő. Ezt hívták régen kisestélyinek.)

Coat-no-tie (nem hivatalos alkalom): pl. nadrágkosztüm vagy az alkalomnak és az időjárásnak megfelelő bármilyen más viselet.

### Feladatok

- *Definiálja a kulturális szignál fogalmát!*
- *Ön és társa meghívást kaptak egy fogadásra, este 6 órára. A meghívón még ez áll: smart casual. Állítsa össze öltözküket és indokolja a választást!*
- *Egy több napos hivatalos külföldi útra milyen szempontok szerint csomagolja be a minimum-ruhatárat?*

## 7. A hivatalos ceremóniák

### 7.1. A rendezvényekről általában

A következő történet Nancy Adlertől származik: „Kanada egyik vezető bankja meghívott egy kínai delegációt vacsorázni. A kanadai házigazda megkérte egy kollégáját, hogy legyen segítségére a házigazdai teendők ellátásában. A vacsora az előzetes elvárások ellenére nagyon rosszul sikerült, és mindkét fél kényelmetlenül érezte magát az este folyamán. A vacsora ideje alatt egyik fél sem mondott sem beszédet, sem pohárköszöntőt a másik egészségére és a sikeres együttműködésre. Az utolsó fogást követően a kínaiak felálltak,

*megköszönték a szíves vendéglátást, majd a felkínált szállodai fuvart elutasítva távoztak. A kanadaiak nem értették a történeteket, hiszen a vacsorát hosszasan és alaposan megtervezték. A menü összeállításánál külön ügyeltek a kényes ételekre, kitűnő tolmácsokat biztosítottak és egyébként is mindent megtettek a kanadai vendégszeretet bemutatására. Csak az események későbbi kielemezése világított rá, hogy a házigazdák több ponton sem feleltek meg a kínai delegáció elvárásainak. Egyrészt a házigazda szerep megosztása zavaró volt az erősen hierarchikus gondolkodású kínaiak számára. Másrészt, miután Kínában a kor egyúttal a rang kifejezője is, a vendégek rangjukhoz méltatlannak tartották a két fiatal házigazdát. Végül, de nem utolsó sorban, a kínai hagyományok szerint a házigazda kötelessége, hogy a vacsora megkezdése előtt pohárköszöntőt mondjon a vendégekre, melyet azok aztán viszonznak. Ennek elmaradása bántotta a vendég delegációt. A másik oldalon viszont a kínaiak korai távozásában sem sértődöttség, sem bántó szándék nem volt, mindössze a kínai korai fekvési szokásoknak megfelelően kívántak a késői vacsora után mihamarabb szállodájukba visszatérni. (forrás: <http://www.interkulturalis.hu>)*

Az idézet jó példa arra, hogy egy rendezvény lebonyolítása széleskörű tájékozottságot és odafigyelést igényel. A rendezvények többsége leginkább a színházi előadáshoz hasonlít: egyszeri és megismételhetetlen, mindig a színészek és a közönség közös erőfeszítése eredményezi a sikert.

Minden rendezvényről elmondható, hogy

- előre meghatározott célból (társadalmi, tudományos, szakmai, kulturális, sport és egyéb), adott helyen és időben tartott összejövétel;
- a résztvevők számát tekintve nagyon sokfajta lehet: néhány fős üzleti tárgyalás, több tízezer embert megmozgató fesztivál,
- a cél és a résztvevők számának ismeretében a rendezvényt meg kell tervezni, a rendezvényszervezés: az esemény teljes körű előkészítő, szervező, összehangoló munkája, mely magában foglalja az esemény megvalósításával kapcsolatos infrastruktúra (helyszín, technika, tolmácsolás, kiszolgáló egységek stb.) biztosítását és a résztvevőkről való gondoskodást (szállás, étkezés, kísérelő program stb.) is.

A rendezvények – jellegük szerint – lehetnek:

- Egyéni/családi rendezvények: esküvő, temetés, keresztelő, születésnap, névnap.
- Kiegészítő rendezvények: hölgyprogram, borkóstoló, városnézés, sajtótájékoztatónak, sajtókonferencia.
- Kulturális, kereskedelmi, vallási és sportrendezvények: kiállítás, tárlat, hangverseny, világkiállítás, olimpia, koncert, jótékonyági est; gyermekrendezvény.
- Tudományos rendezvények: konferencia, kongresszus.
- Társadalmi, politikai rendezvények: ankét, értekezlet, közgyűlés, kerekasztal, fórum, vándorgyűlés.
- Üzleti rendezvények: reprezentációs rendezvények, konferencia típusú üzleti rendezvények, bemutató típusú üzleti rendezvények.
- Állami és diplomáciai rendezvények: nemzeti ünnepek, kitüntetések, delegációk.

A rendezvények különböző típusainak leírását és részletezését a rendezvényszervező kézikönyvek tartalmazzák. Minden rendezvénynek vannak protokolláris követelményei, a továbbiakban – a teljesség igénye nélkül – a közigazgatásban dolgozók számára legfontosabbakat emelem ki.

## 7.2. Állami rendezvények

Az 1950-es évektől 1995-ig az **állami rendezvények** szervezését és lebonyolítását teljes egészében a Külügyminisztérium végezte, majd átvette a Belügyminisztérium, végül a 1016/1999. (II.12) kormányhatározat az állami ünnepek, valamint kiemelkedő fontosságú rendezvények előkészítésével és lebonyolításának koordinálásával a Miniszterelnöki Hivatalt (MEH) bízta meg. Korábban a minisztériumok felosztották a munkát: a Kulturális Minisztérium szervezte a műsort, a Honvédelmi Minisztérium felelt a biztonságért. Ma már a MEH közbeszerzés kiírásával, pályázat útján rendezvényszervező cégekre bízta a nemzeti ünnepek központi megemlékező ünnepeinek szervezést. Az állami ünnepek koncepciója és a meghívandók körének kijelölése politikai döntés, mindig az adott kormány illetve kabinetiroda dönt. Az állami költségvetés éves keretét szab meg az ünnepekre. Az állami rendezvények jellemzője a szigorú szertartásrend és a rangsorolás.

Az állami rendezvények körébe tartoznak a nemzeti ünnepek, ezek keretein belül lehet díszszemle, díszelőadás, kitüntetések átadása, koszorúzás, avatás, alapköletétel és delegációk fogadása. Ezek helyi/települési megvalósulására az állami rendezvények koreográfiája jellemző. Díszszemlét vagy díszfelvonulást államfői látogatás esetén is szoktak rendezni. A díszszemlét katonai szervek rendezik és bonyolítják le. A meghívott külföldi és belföldi vendégeket rangjuknak megfelelően, a diplomáciai protokoll szabályai szerint kell fogadni és ültetni. Ha dísztribünöket állítanak fel, a Diplomáciai Testület a főtribün után következő legmagasabb rangú tribünön, tehát a főtribüntől jobb kéz felé eső szomszédos tribünön foglal helyet.

<u>C tribün</u>	<u>A főtribün</u>	<u>B tribün</u>
Hatóságok	Államfő	Diplomáciai testület
Egyéb vendégek	Kormányfő	
Parlament elnöke		
Kormány		

A megnyitó, az avatás és az alapköletétel ceremóniája általában rövid esemény, beszédek hangzanak el, melyeket a közönség állva hallgat végig. Koszorúzáskor a szervezők határozzák meg a koszorúzó sorrendjét, a koszorúzó a lerakott koszorúnál megáll, fejét hajt, esetleg kezével igazítja a szalagon. A koszorúzás mindig zenére történik.

A sajtórendezvények, melyek a médiával való kapcsolattartás eszközei, céljuk az információ-átadás. A résztvevők száma és a rendezvény jellege szerint különböző fajtái vannak: sajtótájékoztató, sajtókonferencia, sajtófogadás, sajtóreggeli, -ebéd, -vacsora, sajtóbeszélgetés.

### 7.2.1. Állami kitüntetések

A legmagasabb állami kitüntetéseket a köztársasági elnök adományozza a kormány kezdeményezésére, de vannak minisztériumokhoz, katonai vezetőkhez, társadalmi szervezetekhez köthető kitüntetések is. A magyar állam által adományozható egyik

legmagasabb kitüntetés a Magyar Köztársasági Érdemrend. Olyan személyek kaphatják, akik a kultúrában, a tudományban, a művészetben vagy saját szakterületükön – Magyarország érdekeinek előmozdítása, az egyetemes emberi érdekek gyarapítása érdekében – példamutató tevékenységet folytattak. A kitüntetéseket minden esetben a köztársasági elnök adományozza a miniszterelnök vagy az adott miniszter felterjesztése és ellenjegyzése mellett. Az Érdemrendnek a kizárólag külföldi államfőknek adományozható *nagykereszt a lánc* fokozatot is beszámítva hat, míg az Érdemkeresztnek három fokozata van. A Magyar Köztársaság elnöke élethosszig tulajdonosa a *nagykereszt a lánc* fokozatnak. Állami kitüntetés adományozására javaslatot csak a Kormány tagja tehet. Érdemrendre és Érdemkeresztre az javasolható, „*aki büntetlen előéletű és életvitele erkölcsi szempontból példaértékű, kivételesen magas színvonalú munkássága, az általa nyújtott rendkívüli teljesítmény vagy kimagasló eredmény révén, illetve más módon (...) szerez elévülhetetlen érdemet.*” „*Nem lehet javasolni kitüntetésre olyan személyt, akit bűncselekmény elkövetése miatt jogerősen elítéltek, a büntetés vagy intézkedés meghatározott bűnügyi nyilvántartása időtartamának lejártáig.*”

Állami kitüntetés posztumusz adományozására csak két esetben van lehetőség: „*ha az érintett hivatása teljesítése közben a nemzet, a haza biztonságának, az ország lakosságának védelme érdekében tanúsított hősi és önfeláldozó helytállása során vesztette életét, vagy a nemzet javát szolgáló kimagasló érdemei elismerését kizárólag halála akadályozta meg.*”

### A Magyar Köztársasági Érdemrend fokozatai

- nagykereszt a lánc (a 2000. évi XI. törvény emelte be az Érdemrendek közé)
- nagykereszt,
- középkereszt a csillaggal,
- középkereszt,
- tisztikereszt,
- lovagkereszt (A *lovagkereszt* elnevezést a 2000. évi XI. törvény óta alkalmazzák; 1991 és 2000 között *kiskereszt* volt a fokozat megnevezése.)

### A Magyar Köztársasági Érdemkereszt fokozatai

- Magyar Köztársasági Arany Érdemkereszt
  - A Magyar Köztársasági Arany Érdemkereszt (polgári tagozat)
  - A Magyar Köztársasági Arany Érdemkereszt (katonai tagozat)
- Magyar Köztársasági Ezüst Érdemkereszt
  - A Magyar Köztársasági Ezüst Érdemkereszt (polgári tagozat)
  - A Magyar Köztársasági Ezüst Érdemkereszt (katonai tagozat)
- Magyar Köztársasági Bronz Érdemkereszt
  - A Magyar Köztársasági Bronz Érdemkereszt (katonai tagozat)

Magyar állampolgárok számára évente a nagykeresztből legfeljebb 15, a középkereszt a csillaggal legfeljebb 35, a középkeresztből legfeljebb 70, a tisztikeresztből legfeljebb 140, a lovagkeresztből legfeljebb 280, míg az Érdemkereszt Arany fokozatából legfeljebb 200, az

Ezüst fokozatából legfeljebb 400, a Bronz fokozatából legfeljebb 600 adományozható. A köztársasági elnök más kitüntetések is adományoz, például Kossuth-díjat vagy a Széchenyi-díjat. A kitüntetések átadása szigorú ceremóniális rendben zajlik. A résztvevők öltözete sötét öltöny, a hölgyeknek sötét kosztüm vagy ruha világosabb elemekkel (gallér, blúz stb).

## 7.2.2. Diplomáciai szintű ceremóniák

A diplomáciai kapcsolatokra és a diplomaták közötti érintkezésre nemzetközi jogszabályok vonatkoznak, évszázadok tapasztalatát rögzítve írásban. Ezek közül a legismertebbek az 1815-ös bécsi kongresszus egyik jegyzőkönyve a követek rangsorolásáról, az azt kiegészítő 1818-as Aacheni Jegyzőkönyv és a XX. századi bécsi szerződésrendszerek (1961-es és az 1963-as Bécsi Egyezmények a diplomáciai és a konzuli kapcsolatokról).

Ezekon kívül a legtöbb állam külügyminisztériuma írásba foglalja a legfontosabb diplomáciai események szertartásrendjét (például nagyköveti megbízólevél átadása, nemzetközi szerződések aláírása, kitüntetések átadása stb.), így a diplomaták már előzetes ismeretekkel rendelkeznek az adott országban történő ceremóniák protokolláris szokásairól. Nemzetközi szerződések és közös nyilatkozatok esetén például a résztvevő országok előre megállapodnak a szerződés/nyilatkozat szövegében, az aláírás időpontjában és helyszínében. A diplomáciai tevékenység nem csak hivatalos tárgyalások előkészítését és lebonyolítását foglalja magában, a diplomaták munkájának a része a már fent részletezett írásbeli kapcsolattartás és az egyéb rendezvényeken való részvétel is.

A diplomáciai élet – protokolláris szempontból is – külön figyelmet érdemlő esete a delegációk fogadása, a vendégeknek programokat kell tervezni, és az ellátásukról is gondoskodni kell. Delegációk érkezhetnek államközi, kormányközi, parlamenti, vállalati kapcsolatok keretében.

A magas szintű látogatások szervezésekor általában forgatókönyvek készülnek: a feladatokról, a helyszínekről és a lebonyolításról. Az érkezés és a búcsúztatás lebonyolításához elengedhetetlen az érkezők szintjének meghatározás, ez alapján határozzák meg a fogadóbizottság összetételét, és a búcsúztatás is ez alapján zajlik.

## 7.3. A rangsorolás

A **rangsorolás** nem más, mint fontossági sorrend a családon belül, az intézményekben, a közéletben, az állami vezetők között vagy a diplomáciában. A hivatalos életben igen szigorú szabályai vannak, a szabályok egy részét nemzetközi egyezmények rögzítik. Nyilvánvalónak tűnik, hogy a különböző rendezvényeken a magasabb rangú személy áll vagy ül az előkelőbb helyen, azonban a rangsorolás során –a társadalmi élet sokrétűsége miatt– nélkülözhetetlen az alkalom, a résztvevők, a hivatali és egyéb rangok, elismerések, továbbá a helyi szokások figyelembe vétele.

A protokolláris rangsorolás kialakításakor mindig három szempontot kell figyelembe venni: a nemet, az életkort és a rangot, valamint negyedik szempontként mindig meg kell nézni az ezeken belüli és ezek közötti különbségeket.

Állami vezetők rangsora:

### I. KÖZJOGI FŐMÉLTÓSÁGOK

- a Magyar Köztársaság elnöke,
- a Magyar Köztársaság miniszterelnöke,
- az Országgyűlés elnöke,

- az Alkotmánybíróság elnöke,
  - a Legfelsőbb Bíróság elnöke
- II. MINISZTEREK
- a Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter,
  - miniszterek a tárcák szerinti névsorban,
  - tárca nélküli miniszterek
- III. MINISZTERI JOGÁLLÁSÚ (MINISZTERI JUTTATÁSOKRA JOGOSULT) SZEMÉLYEK
- az Országgyűlés alelnökei,
  - az Alkotmánybíróság elnökhelyettese és tagjai,
  - a legfőbb ügyész,
  - az Állami Számvevőszék elnöke,
  - az MTA elnöke,
  - a Gazdasági Versenyhivatal elnöke,
  - a Magyar Nemzeti Bank elnöke,
  - az ORTT elnöke és az országgyűlési biztosok
- IV. ÁLLAMTITKÁROK
- V. ÁLLAMTITKÁRI JOGÁLLÁSÚ SZEMÉLYEK
- Miniszterelnöki Hivatal irodavezetői,
  - Legfelsőbb Bíróság főtitkára,
  - KSH elnöke
  - A Magyar Honvédség Parancsnoka
- VI. SZAK-ÁLLAMTITKÁROK

Katonai és más fegyveres testületeken belüli hivatásos katonák rangsorolását szolgálati beosztásuk alapján kell elvégezni, azonos beosztás és rendfokozat esetén a szolgálatban eltöltött idő a mérvadó.

Az egyházi rangsorolás egyházanként változik, a különböző rangokhoz különböző megszólítási módok tartoznak.

Külön feladat a társadalmi élet kiválóságainak, tudósoknak, művészeknek a rangsorolása, hiszen náluk nem a hivatali rang, hanem a társadalmi elismertség a meghatározó.

A diplomáciai rangsorolást az 1961-es Bécsi Szerződés 14. cikke rögzítette, mely szerint a képviseltek vezetői három csoportba tartoznak:

- „a.) Az államfő mellé akkreditált nagykövetek, nunciusok és más, ezekkel egyenrangú misszióvezetők,  
 b.) A követek, miniszterek és internunciusok, akik az államfő mellé vannak akkreditálva,  
 c.) A külügyminiszterek mellé akkreditált ügyvivők.”

Fontos alapelv, hogy egyenrangú hazai és külföldi résztvevők esetén hazai terepen a külföldi, idegen házban a hazaié az elsőbbség. Magyarországon például idegen háznak számít minden külföldi diplomáciai képviselő, valamint minden olyan hely, ahol a házigazda szerepét külföldi tölti be.

Az adott országban rezidáló nagykövetek között első a doyen, aki a legrégebben vette át a megbízólevelét. Kivétel, ha a fogadó országnak van diplomáciai kapcsolata Vatikán Állammal, ilyenkor első a Szentszék nagykövete, a pápai nuncius. A többi nagykövet a megbízólevelük átadásának időpontja szerint rangsorol.

#### 7.4. Kiegészítő rendezvények

A **sajtótájékoztató** előre megtervezett protokolláris esemény, leggyakrabban az információk szolgáltatására kötelezett szervezetek és személyek által szervezett fórum, amelyre a média



munkatársait hívják meg azzal a céllal, hogy segítségükkel informálják az állampolgárokat. Szigorú technikai forgatókönyve van az időpont és a helyszín megválasztásától a meghívók kiküldéséig. A sajtótájékoztató tulajdonképpen interjúk sorozata, amelyekben a közszereplő válaszol a riporternek. Vannak rendszeres sajtótájékoztatók, pl. a kormány sajtótájékoztatója, és vannak alkalmiak, a hírértékű mondanivaló függvényében.

A **sajtókonferencia** általában egy rendezvényhez kapcsolódik, például egy tudományos konferenciához, melynek eredményeit sajtókonferencia keretében összegzik.

A **sajtófogadás** ünnepélyesebb alkalom, a sajtóreggeli kötetlenebb információcserére alkalmas, míg a sajtóbeszélgetésen van mód elmélyültebb beszélgetésre, például egy színházi előadás után.

A sajtókapcsolatok műfajai a következők lehetnek: interjú (villáminterjú, előkészített interjú) szöveges tájékoztató (rendszeresen vagy indokolt esetben tájékoztatja a sajtót), háttérbeszélgetés és írásos anyag.

Egyéb kiegészítő rendezvény lehet például a hölgyprogram, melynek keretében a delegáció hölgytagjai kórházat, óvodát, iskolát látogatnak meg, de szólhat a közös program szórakozásról, pihenésről vagy gasztronómiai élvezetekről is.

A városnézés és a szórakoztató programok is a kiegészítő programok kategóriájába sorolhatók, ilyenek a kirándulás, színházlátogatás.

## 7.5. Tudományos és társadalmi rendezvények

A tudományos rendezvényeket a kutatások és azok kommunikációs igénye hívja életre. Különböző tartalommal, különböző földrajzi kiterjedéssel rendelkeznek, ilyenek a konferencia, a kongresszus, az előadás, a kollokvium és a telekonferencia. A **konferencia** témaorientált: előre meghatározott napirend és program szerint zajló, problémamegoldó szakmai összejövetel, az adott szakma képviselői összefoglalják és megvitatják tapasztalataikat. A szakmai tréning és a sajtótájékoztató egyes jegyeit is gyakran viseli, de fő célja az együttgondolkodás. A konferenciára meghívót küldenek ki, a visszaigazoló résztvevőket szekciókba sorolják, nem ritka a nemzetközi részvétel. A konferenciák vendéglátása hasonló más egész napos rendezvényekéhez.

A **kongresszus** szervezethez kötődik: egy politikai, szakmai, kulturális, vallási stb. csoport több száz vagy akár ezer képviselőjének rendszeres találkozási formája. Csak a szervezet tagjai vehetnek részt rajta. Gyakran egy téma megvitatására hívják össze és meghatározott gyakorisággal rendezik. A nemzetközi kongresszusok zömében igen formálisak, általában évente üléseznek.

A **társadalmi rendezvények** sok szempontból hasonlítanak a tudományos rendezvényekhez, de alapvető feladatuk a helyi hírek keletkezése és eljuttatása nyilvános fórumok, együttműködés, véleménycsere és összefogás keretében.

A társadalmi rendezvények fajtái: ankét, értekezlet, vándorgyűlés, közgyűlés, kerekasztal, fórum. Az **ankét** valamely közérdekű (tudományos vagy szakmai) kérdés megvitatására rendezett nyilvános értekezlet. A közösen megszövegezett záróokmánnyal fejezik be az összejövetelt. Főként magasabb társadalmi pozícióban lévő, azonos érdekkörű személyek információcseréjére szolgál. Összehívásának gyakoriságára nincs szabály. A sajtóban körkérdést jelent. Írott formában lezajló tanácskozás, megvitatás, tárgyalás. Általában folyóiratok, újságok rendeznek ankétokat: különböző nézőpontból írt írások jelennek meg bizonyos kérdésekről. Az **értekezlet** egy testület tagjainak tanácskozása; lehet tájékoztató, problémamegoldó vagy döntéshozó jellegű. A **vándorgyűlés** egy szakmai szervezet más-más helyszínen való tanácskozását jelenti.

A **közgyűlés** döntéshozó szervként funkcionál. A **kerekasztal**: egyenrangú felek nyilvános vitája. A **fórum**: széles közönségnek szóló nyilvános vita.

### Feladatok

- *Találja ki és állítsa össze a települése várossá avatása alkalmából rendezett ünnepségek 2 napos programját!*
- *Nézzon utána a katolikus egyház hierarchiájának!*
- *Készítse el egy magyar és egy angol hivatali delegáció rangsorolását a tárgyaló asztalnál: (egy angol nagykövet, két magyar államtitkár, egy tolmács, s mindkét részről két főosztályvezető)!*

## 8. Étkezéssel egybekötött rendezvények

Az étkezéssel egybekötött rendezvények komoly kihívást jelentenek vendég és szervező számára egyaránt. A vendég reflektorfényben érzi magát, hiszen nyilvános szerepel még akkor is, ha nem kell pohárköszöntőt mondania, a szervezőnek gondoskodnia kell arról, hogy a vendég jól érezze magát, tekintettel kell lennie a vendégek étkezési szokásaira, vallási, kulturális hovatartozásukra.

Étkezéssel egybekötött rendezvényt többnyire a megrendelő számára fontos személyeknek, támogatóknak, üzleti partnereknek szokás rendezni. Gyakran egy nagyobb rendezvény része a vendéglátás. A létszám ismeretében lehet megválasztani a megfelelő helyszínt. A meghívón minden fontos tudnivalónak szerepelnie kell: hely, időpont, rendezvény jellege, öltözködési előírás. A visszajelzések alapján készíthető el az ültetési rend (amennyiben ültetési alkalomról van szó), figyelembe véve a protokolláris rangsort, és a vendégek közötti kapcsolatokat. Ezt követi a menü- és italsorok összeállítása, egyeztetése, a már említett vallási és étkezési szokások figyelembe vételével. A vendéglátásban elsősorban álló és ültetési alkalmakat különböztetünk meg.

### 8.1. Álló alkalmak

Az álló alkalom tipikus jellemzője – az elnevezés is utal rá -, hogy az ételeket és az italokat az ilyen típusú rendezvényeken állva kell elfogyasztani. Az álló alkalom lehet például állófogadás vagy koktélparti. Az **állófogadás** formális, hivatalos jellegű, az álló alkalmak legünnepélyesebb formája, a szervező (házigazda) egy adott téma érintett partnereit, képviselőit látja vendégül. Állófogadás bármely napszakban rendezhető, például sajtófogadásokat délelőtt 11 órakor is szoktak rendezni. A vendégek fogadásakor a házigazda, illetve a vendéglátók a bejáratnál üdvözlők a vendégeket, a köszönéskor rendszerint nincs idő néhány szónál hosszabb beszélgetésre. A vendégeknek nem illik a fogadósornál megállni, ezzel feltartva az utánuk érkezőket. A vendégek megérkezése és fogadása után pohárköszöntő következik. Az étkezés megkezdését a házigazda jelzi. A távozás időpontja viszonylag kötetlen, távozás előtt illik elköszönni a házigazdától.

A **parti** általában valamilyen ünnephez kapcsolódik: karácsony, szilveszter, farsang alkalmával szokták rendezni. Népszerű változata a *kerti parti*, mely lehet fogadás vagy

koktélparti is, lényeg, hogy a szabadban rendezik, ha az időjárás is engedi. A kinti helyszín sokféle lehetőséget ad a rendezvény színesítésére.

A koktélparti az egyik legkövetlenebb társas összejöveteli forma, a fogadás egyszerűbb változata. Bármely napszakban rendezhető, az öltözet ennek megfelelően változhat, viszonylag kötetlen. Az érkezés és a távozás ideje is szabadabb, mint az állófogadás esetében.

Csak néhány féle italt és egyszerű ételválasztékot kínálnak körbe a pincérek, jóval szerényebb a kínálat, mint az előző rendezvényfajtánál. Erre a rendezvényre a meghívás történhet telefonon is. Kötetlen kikapcsolódási, beszélgetési alkalom. Időtartama napközben körülbelül fél óra, este maximum másfél óráig tart.

## 8.2. Álló-ülő fogadás

Az **álló-ülő fogadás** vagy buffet-diner átmenet az állófogadás és az ültetési étkezés között. Az ültetési alkalomhoz képest jóval kötetlenebb vacsora meghívást jelent. Időtartama kb. két óra, a fogadáshoz hasonlóan a házigazda fogadja a vendégeket, akik ezt követően aperitifet kapnak, állva gyülekeznek és társalognak. A büféasztalon általában meleg ételek közül lehet választani, melyet a vendégek ülve fogyasztanak el, nincs ültetési rend, esetleg a díszvendégek számára a központi helyen álló asztalt lefoglalják. Az asztalt kötetlenebbül lehet elhagyni, mint az ültetési alkalmaknál, a főétel elfogyasztása után nem kell visszaülni, másokhoz lehet csatlakozni. Távozás a fővendég búcsúzását követően lehetséges.

## 8.3. Ültetési alkalmak

Az ültetési alkalmak – jellegükből következően – sokkal kötöttebbek, mint az álló alkalmak, a vendégek számára pontosan kijelölt ülőhelyek vannak a teremben. Az ültetési renden keresztül a rangsorolás, illetve a viselkedési szabályok betartása sokkal inkább szem előtt van, mint más alkalmakkor. A vendéglátás mértéke a céltól függően rendkívül sokféle lehet.

A **villásreggeli** szűk körben zajló, munkaebéd jellegű étkezés, mely ételválasztékában egyesíti a reggeli és az ebéd ételeit. Időtartama maximum 1 óra, kiváló lehetőség kötetlen vagy munka jellegű beszélgetésekre.

A **munkaebéd és a munkavacsora** viszonylag kötetlen, mégis hivatalos jellegű, melynek keretén belül beszélgetés formájában folytatódik a munka. Praktikus a tárgyalás helyszínéhez vagy a munkahelyhez közeli étteremben, vagy annak különtermében rendezni. Pohárköszöntő rendszerint nincs, de a házigazdának illik néhány üdvözlő szót mondania.

A **díszétkezés** a legünnepélyesebb, legelőkelőbb gasztronómiai rendezvény. Az időponttól függően megkülönböztetünk díszebédet és díszvacsorát. Szervezése protokolláris keretek között zajlik: előzetesen meghívót küldenek, a részvételről illik visszajelzést küldeni. Ennek megfelelően a létszám kötött. A díszétkezés időtartama 2-3 óra. A díszétkezésen az étkezés menetét a vendégek számára a menükártyák jelzik (akár 4-5-6- féle fogás is lehet). Az étel- és italsort a gasztronómiai szabályok figyelembevételével kell összeállítani (a vendégek vallása, étkezési szokásai valamint az alapanyagok idényszerűsége meghatározó).

A díszétkezés fontos, elmaradhatatlan eleme a pohárköszöntő. Mindig a vendéglátóé az első szó, majd a meghívott fővendég válaszol. A pohárköszöntőt mondó mindig feláll a helyéről - ez a figyelemfelhívásnak is kiváló módszere. Pohárköszöntőt csak tele pohárral illik tartani. A

kávé felszolgálása már a vacsora végének közeledtét jelzi, ennek elfogyasztása többnyire már másik helyiségben (a szalonban) történik. A díszétkezés befejezése a házigazda feladata. Megköszöni a fővendég és a vendégek a jelenlétét. A bejáratig kíséri a vendégeket, és ott búcsúzik el tőlük.

### 8.3.1. Ültetési rend

Az **ültetési rend** az ültetéses étkezések protokolláris kelléke. Az asztal formája, a vendégek elhelyezkedése sok mindent meghatároz: például a társalgási lehetőségeket, a rangbéli különbségek hangsúlyozását vagy éppen azok hangsúlytalanná tételét. Természetesen az itt felsorolt ültetési rendek csak sablonok: politikai érzék, protokolláris ismeretek és empátia szükséges az igazán jó ültetési rend elkészítéséhez. Például nyelvi szempontok is szerepet játszhatnak, vagy egyenrangú diplomaták esetén tudni kell, hogy mindig a különleges megbízatással jelen lévő az elsőbbség, vagy az is előfordulhat, hogy valaki átengedi a helyét a rangban utána következőnek.

Az ültetési rend általános szabályai:

- Étkezéskor a vendégek és a házigazdák vegyesen ülnek.
- A vendég és a házigazda jobb oldala elsőbbséget élvez a balhoz képest.
- A házastársak férjük vagy feleségük után rangsorolódnak.
- A tolmács annak a balján ül, aki a munkára felkérte, de nem számít bele a rangsorba.

Az asztalok különfélék lehetnek. A protokolláris rendezvényeken általában téglalap, négyzet alakú vagy kerek asztalnál ülnek a vendégek.

A téglalap alakú asztalnál két alapvető ültetési mód létezik, a francia és az angol.

**A francia rendszer:** ma már leginkább ezt használják. A vendéglátó és a fővendég vagy a delegációk vezetői az asztal középső részén ülnek, egymással szemben úgy, hogy a fővendég jobbán ül a vendéglátó felesége vagy a kettes számú vendéglátó, balján a rangsorban következő vendéglátó. A vendéglátó jobbán a fővendég felesége vagy a kettes számú vendég, balján a hármas számú vendég, és így tovább, csökkenő rangsor szerint. Ennél az ültetésnél a legfontosabb résztvevők középen és egymáshoz közel ülnek.

**Az angol rendszer:** a vendéglátó és a felesége vagy a delegációk vezetői az asztal két végén, egymással szemben, az „asztalfőn” ülnek. A vendéglátó feleség jobbán ül a fővendég férfi, balján a rangsorban következő vendég. A vendéglátó jobbára kerül a fővendég felesége, baljára a rangsorban következő vendég felesége és így tovább, vagy értelem szerűen a delegációvezetőktől jobbra és balra az asztal közepe felé haladva csökkenő rangsor szerint, váltakozva ülnek a férfiak és a nők (vagy a belföldiek és a külföldiek). Az angol ültetésrend merevebb, nehezebb a társalgás, de senki nem érzi úgy, hogy az asztal végén ül, hiszen a kevésbé fontos személyek a téglalap alakú asztal közepe táján ülnek.

A négyzet alakú asztalnál minden delegáció helye azonos értékű, az asztal mellett a delegációk vezetői és egy-két vezető beosztású személy – szükség esetén a tolmács - foglal helyet, a többiek mögöttük ülnek.

Az U vagy patkó alakú asztal leginkább nagyobb létszámú családi rendezvények (pl. lakodalom) esetén praktikus, a házigazda és a háziasszony egymás mellett ülnek az asztalfőn.

A fésű alakú asztal a patkó alakú kibővített változata: rangsor szempontjából egyrészt a jobboldal mindig előzi a balt, másrészt mindig kívülről befelé kell haladni, másrészt a fésű fogai közül a külsők magasabb rangúak, mint a fésű belső fogainál lévő ülőhelyek. Ennél az ültetésnél elkerülhetetlen, hogy a delegáció tagjai egymásnak háttal üljenek. Bonyolult, kényelmetlen ültetés. Helyette inkább célszerű szórt asztalokat használni.

A kerek és ovális asztalnál a francia ültetési rendet szokás alkalmazni. Kis létszámú vendégség (legfeljebb 6-8 fő) esetén ajánlott, például munkaebédnél.

#### Feladatok

- *A városavató 2 napos ünnepségsorozat jól sikerült. A település polgármestereként megvendégeli a szervezőket a helyi étteremben. A meghívottak: az alpolgármester és a felesége, a szomszéd település polgármestere és a felesége, a Faluház igazgatónője és a férje, egy helyi vállalkozó, a Nyugdíjas klub egyik tagja és a férje, a Zrínyi Általános Iskola magyar tanárnője és a férje. Milyen ültetési rendet javasol?*
- *Milyen formájú asztalok, és milyen ültetési rendek fordulnak elő leggyakrabban rendezvényeken? Rajzoljon le legalább hármat!*
- *Hogyan rendezné be a termet álló-ülő fogadáshoz?*

## FELHASZNÁLT IRODALOM

Aronson, E.

1999 *A társas lény*. Budapest, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.

Buda B.

1988 *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont, 3. kiadás.

Domonkosi Á.

2002 *Megszólítások és beszédpartnerre utaló elemek nyelvhasználatunkban*. Debrecen, A Debreceni Egyetem Magyar Nyelvtudományi Intézetének Kiadványai, 79.

Görög I.

2000 *Protokoll az életem*. Budapest, Athenaeum.

2004 *A nyilvánosság kelepcéi*. Budapest, Atheneum.

Gyarmati I.

2006 *Rendezvényszervezési kalauz*. Budapest, Athenaeum.

2007 *Protokollkalauz*. Budapest, Athenaeum.

Horányi Ö. (szerk.)

1999 *A kommunikációról. Társadalmi kommunikáció*. Béres I. – Horányi Ö. (szerk.), Budapest, Osiris, 22-34

Knapp, M. L.

1978 *A nem verbális kommunikáció*. In: (Horányi Ö. szerk.) *Kommunikáció II.*, Budapest. 69-87. l.

Ottlik K.

2004 *Protokoll - Viselkedéskultúra*. Budapest, Panoráma-Medicina.

Pease, A.

1989 *Testbeszéd. Gondolatolvasás gesztusokból*. Budapest, Park.

Sille I.

1994 *Illem, etikett, protokoll*. Budapest, Közgazdasági és Jogi Kiadványok.

Szabó K.

2002 *Kommunikáció felsőfokon*. Budapest, Kossuth.

Szécsiné Járasi Anikó

*A rendezvénygasztronómia szépségei és buktatói.*

<http://209.85.129.132/search?q=cache:Jb7bgF0vJf8J:www.jgytf.u-szeged.hu/tanszek/kozmuvt/jarasi/segedag/tanulmany.htm+a+rendezv%C3%A9nyszervez%C3%A9s+gasztron%C3%B3miai+sz%C3%A9ps%C3%A9gei&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu&client=firefox-a>

Szűr K.

2006 *Stylist kézikönyv*. Budapest, Regun Press

Vass László:

1999 *Adalékok a társas érintkezés és a diskurzusok vizsgálatához*. In: Galgóczi László (szerk.): *Nyelvtan, nyelvhasználat, kommunikáció*. Szeged, JGYF Kiadó, 205-220.

*A magyar helyesírás szabályai*

*Netikett*. <http://www.szabilinux.hu/forditasok/netiquette/1855.html>

*Kommunikációtudományi Nyitott Enciklopédia.*

<http://ktnye.akti.hu/index.php/Kezd%C5%91lap>

[www.protokoll-etikett.hu](http://www.protokoll-etikett.hu)