

Kiss Anikó (rektori protokollfőnök): Illem, etikett, protokoll

Kiss Anikó rektori protokollfőnök egy szituációs feladattal indította az előadását, amellyel rá tudtunk hangolódni a témára: két férfi és két nő színházba ment. A feladatot az önként jelentkezők kiválóan hajtották végre: a férfiak előre engedték az ajtóban a hölgyeket, és azok jobb oldalán foglaltak helyet a „sorban”.

Ezután Kiss Anikó értelmezte az illem fogalmát: ez a másokkal való viselkedés szabályait foglalja össze, a jó modort, figyelmességet, udvariasságot. Idetartozik gyakorlatilag az egész környezetünk, a család, a barátok, a kollégák, egyetemisták esetében a hallgatótársak. Az etikett régebben az udvari szertartásokat jelentette, manapság az előkelő körökben megmerevedett viselkedési rendszerre használjuk ezt a szót. A diplomácia az államok nemzetközi kapcsolataira irányuló szervezett tevékenység a definíció szerint, a protokoll pedig a zökkenőmentes, udvarias légkör megteremtése a hivatalos kapcsolatokban.

A köszönés típusait megvizsgálva elhangzott, hogy a „teljes értékű köszönés” mindig sokkal udvariasabb, mint a rövidebb verzió („Jó napot kívánok!”). Az egyetemen használhatjuk a tanárok titulását is („Üdvözlöm, Professzor úr!”), hiszen a rang kifejezésével is a tiszteletünket fejezzük ki. A nem oktatók esetében hozzátehetjük az illető keresztnévét a köszönéshez, illetve a „Kérem!” szót, amennyiben kérünk tőlük valamit. A hallgatók megszólításánál a magázást javasolta, majd felhívta a figyelmet arra, hogy az oktatót csak akkor szabad tegezni, ha arra felhatalmazást kapunk. Amennyiben több oktatóval találkozunk az egyetemen, és az egyikőjükkel magázódunk, a másikkal pedig tegeződünk, akkor a magázódást kell választanunk egy közös beszélgetés esetében. Tanárinkat tegezve ne a keresztnévüket, hanem a titulussukat használjuk (Szervusz, Professzor Úr!).

Az egyetemi protokollt vizsgálva az arculatot mutatta be ezután az előadó: idetartozik a Debreceni Egyetem esetében a gerundium mint jelkép, a logó, a talárok. Láthattuk az egyetemi honlapon elérhető arculati elemeket, melyek között az is fellelhető, milyen betűtípust és logót kell használnia valakinek pl. egy TDK-dolgozat írásakor.

A köszönéssel kapcsolatban megismertek a hallgatók néhány jellemzőt: a tiszteletünket fejezzük ki vele, a személyes kapcsolatnak ez az első eleme. A szabályait nézve kiderült, a férfi köszön előre a nőnek, fiatal az idősebbnek, az alacsonyabb rangú a magasabb rangúnak. Egyetemi hallgatók esetében azonban ez már nem ilyen szigorú, itt nőként is kezdeményezhetünk beszélgetést egy fiú hallgatótársunkkal. Ha belépünk egy terembe, nekünk kell előre köszönnünk, külföldiekkel, idegenekkel való találkozáskor a köszönést a bemutatkozás követi.

Az első benyomás sorsdöntő is lehet, hiszen nem megismételhető. Ide tartozik az ápolt haj és arc. A férfiak esetében a borotvált arc, a nőknél a szolid smink az ajánlott. A kézfogásról elhangzott, hogy a fegyvertelenség, a barátság kifejezése, az egyik legrégebbi nem verbális kifejezésmódja az üdvözlésnek. A kézfogás nem fogadása hatalmas sértésnek számít. Közben egymás szemébe nézünk, és nem illik például egy asztal fölött nyújtani a kezünket. Érdekes szokások vannak a különböző országokban a kézfogással kapcsolatban, nem mindenhol olyan gyakori üdvözlési forma, mint nálunk. A jó kézfogás egyenes és határozott, kétszer rázzuk meg egymás kezét. Ezután az előadó kitért a kézcsókra, amelyről kiderült, hogy még ma sem ment

ki a divatból, hiszen bizonyos körökben, magas rangú vendégek esetében rendszeresen előfordul.

A megszólítás szintén igen fontos a protokollban. Hasznos például egy konferencia előtt tájékozódni a résztvevőkről, a titulusaikról, hogy megfelelő módon tudjunk valakit megszólítani, mert ezzel már azonnal jó benyomást szerezhethetünk. Bemutatkozásnál érdemes odafigyelni, hogy mindig a magasabb rangú nyújtja a kezét, és az alacsonyabb rangú mutatkozik be először. Ezt névjegykártya-csere követi, amelynek igen praktikus okai vannak, hiszen könnyebben meg tudjuk jegyezni az új ismerős nevét, és később is könnyebben tudunk az adott személlyel kapcsolatot teremteni. Hölgyek esetében, amennyiben nem vagyunk biztosak a formában, rákérdezhetünk, hogyan szólítsuk az illetőt. A névjegykártya átadásában is lehetnek különbségek az egyes országok esetében, példaként az előadó az ázsiai országokat említette. Nemzetközi partnerek látogatásakor a névjegykártya átadását az ajándékozás követi. Megtuttuk, hogy a Debreceni Egyetemnek több saját ajándéka is van, exkluzív könyvek, albumok mellett van már pálinkája és a Mádi Borakadémiának köszönhetően bora is. Külföldi vendégek fogadásakor az intézmény saját mappáit is kitehetjük az asztalra, illetve használhatjuk az egyéb reklámtermékeket is. Nagyköveti látogatáskor kitesszük a jelképeket, az egyetem esetében az egyetemi jelképeket és a zászlókat is.

A következő fontos téma a meghívó készítése volt. Az alapvető információkon kívül fontos feltüntetni, hol és hogyan tudja a meghívott a részvételi szándékát jelezni, vagy éppen az eseményt lemondani.

Ezután Kiss Anikó a netiketről beszélt, amely a hálózati kommunikáció szabályait tartalmazza. Az elektronikus levelezéssel kapcsolatban elhangzott, hogy az emotikumokat a hivatalos levelezésben nem használjuk – akármilyen baráti viszonyunk van valakivel. A nagybetűk kiabálásnak számítanak emailben, ezért nem igazán udvarias az alkalmazásuk. Az emailekre illik 24 órán belül válaszolni, a tárgyat kitölteni, és üdvözlő és elköszönő sorokat is írni. Az emailbe ne kerüljön bele olyan információ, amelyet egy nyilvános üdvözlőlapon is ne vállalnánk. A második nagy kérdéskör a mobiltelefon használata volt: köszönünk és bemutatkozunk, amikor felvesszük a mobiltelefont. A beszélgetés alatt visszakérdezhetünk, ha valamit nem értünk, befejezésekor elköszönünk. Tárgyalás alatt ne pakoljuk ki a mobiltelefont, majd utána megnézzük, ki keresett minket.

Az öltözködésről szólva az előadó először bemutatta az egyetemi öltözködési kódexet, amelyben nem csak az egyetemi vezetésre és oktatókra, hanem hallgatókra vonatkozó szabályok is megtalálhatók. Tiszta, rendes, jó ízlésnek megfelelő ruhát kell viselnünk a mindennapjainkban. Hivatali öltözetként hölgyeknek a szoknya-blúz-kosztümfelső az ajánlott. A szoknya térdén felül 1-2 centiméterrel érhet, és harisnyát is fel kell vennünk, például egy állásinterjúra is. Félmagas vagy magas sarkú cipőt vegyünk fel, és ügyeljünk a színek összhangjára. Ékszert és parfümöt visszafogottan használjunk. Férfiaknál a zakón a felső gombot mindig begomboljuk, de az alsót soha. A nyakkendőt úgy kell megkötni, hogy az övkorcig érjen. A nadrág szára a sarok felett érjen, nem szép sem a túl hosszú, sem a bokáig érő. Hivatali közegben ne mutassunk túl sokat a mellkasunkból (nők sem a dekoltázsukból). Hivatalos rendezvényen fontos a testtartás is: összezárt lábakkal, kihúzott vállakkal, egyenes testtel, illetve a férfiak picit terpesztett lábbal is ülhetnek.

A protokoll fontos részét képezi a rangsorolás. Ennek szintén megvannak az alapelvei, melyek magas rangú vendégek, államfők és diplomaták mozgását, elhelyezkedését határozzák meg. Egy jó protokollban azonban nem csak ezeket a szabályokat ismeri kiválóan, hanem egy rendezvényen gyakran rögtönöz, és mindig kívülről tudja a forgatókönyvet, hogy a vezetője számára azonnal tudjon friss információkkal szolgálni. Ezután az előadó bemutatja az étkezéssel egybekötött rendezvények típusait, és az azokra vonatkozó szabályokat. Ilyen például, hogy a pohárköszöntő előtt nem szabad elkezdenünk az étkezést. Pohárért az evés után megyünk, és nem pakoljuk tele a tányért, mert nem ott akarunk jóllakni. A legelőkelőbb vendégek pedig szinte mindig tányérszervizes felszolgálásban részesülnek, hogy a terített asztal mellett is tudjanak beszélgetni, egyeztetni.

Zárásként egy igen hasznos videót tekinthettek meg az érdeklődők, mely bemutatja az illem legfontosabb szabályait:

- Illetlenség az előre köszönés túlzott elvárása a másik féltől. Ha azonos rangú felekről van szó, akkor mindkettő törekedjen arra, hogy először köszönjön.
- Nem illik napszemüvegben, cigarettával a szánkban, és zsebre dugott kézzel köszönni.
- Köszönést nem viszonzni és elmulasztani is sértés.
- Mindig fel kell állni köszönésnél, ha férfi köszön hölgynek, fiatalabb az idősebbnek, beosztott a főnöknek.
- Aki előre köszön, az várja másiktól a kéznyújtást. A kéznyújtás hiánya nem mindig sértés, időnként lehet higiéniai megfontoltságú is.
- A kézfogás visszautasítása sértés.
- Kézfogás közben nézzünk a másik szemébe. A kézfogásnak legyen megfelelő ereje, ne rángassuk fel-le a kezünket.
- Első találkozásnál mindig mutatkozzunk be, kivéve, ha valaki olyannal beszélünk, akivel valószínűleg többé nem fogunk. (Például ha megkérdezzük valakitől, hogy hány óra, még nem kell bemutatkoznunk.)
- Baráti társaságban is mindig teljes névvel mutatkozzunk be.
- A megfelelő beszélgetési távolság, amikor a karunkat kinyújtva nagyjából meg tudnánk érinteni a másik fél vállát. Ennél sokkal közelebb vagy távolabb állni kellemetlen lehet. A másik személyes zónáját mindig illik tiszteletben tartani.
- Ha nem egyértelmű, hogy tegezhetjük-e az illetőt, inkább magázzuk, amíg fel nem ajánlja az ellenkezőjét.
- Férfi-női kapcsolatban mindig a nőnek kell felajánlania a tegeződést. Ha különböző korú személyekről van szó, mindig az idősebbnek kell kezdeményeznie azt.
- Nőket majdnem minden esetben jobb oldalon kell vezetni séta közben. Kivételt képezhet olyan helyzet (szűk járdán, autók mellett), amikor ez veszélyesebb a hölgy számára. A józan ész érvényesül itt is, nem kell fél percenként oldalt cserélni.
- Ha két hölgyel közlekedik a férfi, akkor neki középen illik mennie.
- Két férfi esetén a hölgyek középen haladnak.
- A hölgyeket illik előre engedni, de vannak kivételek: tömegben például a lépcsőn lefelé a férfiaké az elsőbbség, a lépcsőn felfelé a hölgy megy elől.
- Alapesetben a lépcsőn a férfi és a nő egymás mellett haladhat.
- Vendéglátóhelyre a férfi lép be először, hogy felmérje, mennyire biztonságos az adott hely. Általában ismeretlen helyeken a férfi megy elől.

- Kifelé nyíló ajtónál a férfi az ajtót nyitva tartva előre engedi a hölgyet. Nehéz, illetve befelé nyíló ajtónál segítő szándékkal a férfi megy előre.
- Tömegben minden esetben a férfi megy elől, utat törve a hölgy számára.
- Éttermekben illik megvárni, amíg a felszolgáló fogad minket, és asztalt keres a számunkra. Ez esetben a felszolgáló halad elől, utána a nő, és utána a férfi. Több pár esetében is mindig a férfi zárja a sort.
- Akkor kezdünk csak el önállóan asztalt keresgélni, ha erre felszólít minket a felszolgáló.
- Étteremben az asztal és a hely választása a hölgyé. A kísérőnek illik betolnia alá a széket.
- A helyválasztás során általában a nőké a jobb kilátás az étteremre. Szükség esetén a férfiak ülnek háttal a folyosónak, bejáratnak, kijáratnak.
- Nagyobb asztalnál a nő a férfi jobbán ül.
- Az étteremben a férfi feladata a rendelés, az italkóstolás és a fizetés. Ételt magának a nő választ, ám szándékát nem a pincérrel, hanem a férfival közli, és ő továbbítja a rendelését a felszolgáló felé.
- Étteremben nincs kézzel mutogatás, jelentkezés, szemkontaktussal illik jelezni a felszolgálónak. Ha erre nem reagál, amikor elmegy mellettünk, kérjünk tőle elnézést, és szólítsuk meg.
- Nem illik felállni az asztaltól, és kiszolgálni magunkat. Kivételt képez az, amikor ez elvárt.
- „Lesz egy...!” kezdetű mondattal sosem kérünk semmit.
- Ha elégedettek voltunk, illik borralvót adni. Ez legalább a teljes összeg 10%-a legyen. A szervízdíjat csak abban az esetben vetessük le, ha tényleg elégedetlenek voltunk.
- Tiszteljük meg a felszolgálót: nézzünk a szemébe, amikor vele beszélünk.
- Étkezés közben ne hajoljunk túlságosan a tányér fölé. Csak annyi étel legyen az evőeszközön, ami biztonságosan eljut a szánkig.
- A két oldalt elhelyezett evőeszközöket kívülről befelé kell használni. A főétel után pedig a tányér fölött elhelyezett evőeszközöket használjuk - felülről lefelé. Egyéb evőeszközök magától értetődőek, például a kenyértányérra helyezhető kenyérvágó kés.
- Poharakat minden italféleséghez külön kapunk. Középen található a vizespohár. Utána általában a pezsgős vagy konyakos pohár, majd a vörös- és fehérboros pohár következhet. Az aperitifhez való pohár a jobb szélen található.
- Tömény szeszesitalokat általában 10-12 vagy 15-20 fok között illik szervírozni. Sört 8-10 fok között, fehérbort 8-14 fok között, a vörösbort pedig szobahőmérsékleten. Pezsgőt jéghidegen szokás hűteni. Minden italt illik a vendég előtt felbontani. A borospoharat soha nem töltik tele. Borra rátölteni szabad, sörre nem.
- A zsebkendő és papírszalvéta nem ugyanazt a célt szolgálja. Illetlenség szalvétába fújni az orrunkat.
- Mindig legyünk előzékenyek! Ha vizet szeretnénk tölteni magunknak, először kérdezzük meg a többieket is.
- A nő mindig adjon lehetőséget a férfiaknak az elvárt udvariassági forma megtételére. Ne vegye át a férfi szerepét, például ne ő rendeljen az étteremben, ne ő végezze az italkóstolást, ne ő fizessen, kivétel persze, ha ő a vendéglátó. Ha mégis szeretne fizetni, rendezzék egymás között utólagosan.
- A hölgyek a sminket ne nyílt közönség előtt igazítsák.
- A telefonban mindig mutatkozzunk be.

- Ha megszakad a vonal, mindig a hívónak kell újra tárcsáznia.
- Telefonálás közben ne menjünk be a boltba, kávézóba, étterembe. Fejezzük be a telefonálást vagy függesszük fel. Egyszerre telefonálni és másokkal kommunikálni mérhetetlen nagy illetlenség.
- Az öltözködésünk nem csak rólunk árulkodik, hanem a társaság iránti tiszteletről is.
- Közlekedési eszközön a fiatalabb átadja a helyét az idősebbnek, a férfi a hölgynek.
- Ha vendégségben vagyunk, mindig bizonyosodjunk meg arról, hogy nincs-e ideje mennünk. Mindenki számára kellemetlen, ha túl sokáig maradunk. A „Na, de nem is akarok tovább zavarni, lassan indulok is” - reakcióval a másik fél utal arra, hogy szeretne-e még a társaságunkban lenni.
- Késni illetlenség.

Pogány Emese