



Jene Andrásné

A viselkedés, megjelenés alapvető szabályai

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

A követelménymodul száma: 0061-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-012-50

A VISELKEDÉS, MEGJELÉNÉS ALAPVETŐ SZABÁLYAI

ESETFELVETÉS, MUNKAHELYZET

Az ügyfél hosszabb várakozás után végre sorra kerül.

- "Mit képzelnék maguk? Azt hiszik, van nekem időm órákat sorban állni? – mordul felháborodva az ügyintézőre.
- "Jó napot! Szerinted mi lóbáljuk a lábunkat? Na, beszélj, mi a bajod?" – hangzik a hasonlóan ingerült válasz.
- "Hát bajom az van, mert maga meg a drágalátos kollégái csak szórakoznak velünk, küldik a felszólító leveleket, pedig nem is maradtam el a befizetéssel! Jó lenne, ha nemcsak kávézgatnának, cseverésznének, hanem odafigyelnének a munkájukra!" – folytatja az ügyfél a méltatlankodást.

Az ügyintéző sem hagyja magát: "Semmi közöd nincs hozzá! Ne tarts már fel feleslegesen, mit akarsz? Behoztad a csekket, amit befizettél?"

- "Hogy beszél a kisasszonyka velem?" – csap az asztalra az ügyfél. "Azonnal hívja ide a főnökét, panaszt akarok tenni!"
- "Arra aztán várhatsz, ha nem tetszik valami, el lehet menni!" – zárja a beszélgetést az ügyintéző, és hátat fordít a reklamálónak.



1. ábra. Ne így oldja meg a problémát!

¹ Forrás: womensnationalgoldengloves.com – 2010. 07. 11.

A fenti szituációban mind az ügyfél, mind az ügyintéző több szempontból is megsértette a viselkedés általános és hivatali illemszabályait. Milyen magatartási normákat kellett volna betartaniuk? Remélhetőleg a munkafüzet választ ad erre a kérdésre!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

*"Minden törvénytől többet ér egy jó szokás."
(Tacitus, római történetíró)*

A VISELKEDÉSKULTÚRA ALAPJAI

A társadalmi fegyelem betartása minden közösségben követelmény, függetlenül a rendszer jellegétől. Történelmi tanulság: a szabadsággal élni nehéz, a szabadsággal visszaélni könnyű. Ezért alakította ki minden társadalmi rendszer – emberi és történelmi örökségét átveve, megtagadva vagy megújítva – érintkezési, magatartási szabályait. Valamennyi nép erkölcsi normái a szükségszerűség szerint érlelődtek hosszú évszázadok alatt.²

1. A legfontosabb alapfogalmak³

"A nagy dolgokban az ember olyannak mutatkozik, amilyennek illik mutatkoznia, a kicsikben olyannak, amilyen." (N. Chamfort)

A társadalmi érintkezési szabályok helyes megválasztása lényegesen segítheti társadalmi, üzleti érvényesülésünket, vagy ellenkező esetben annak akadálya lehet. A hivatalos érintkezés szabályaira, rendjére, formáságaira általában az etikett és a protokoll megnevezést használjuk, de rokon értelmű fogalomként közismertek az etika és az illem kifejezések is.

Etikett: Francia eredetű szó; etiquette (= címke, felirat, cédula), amire a neveket, rangokat, a különböző szertartások lebonyolítását írták. Fénykorát XIV. Lajos versailles-i udvarában élte, az udvari szertartás- és illemszabályok összességét jelentette.

A Magyar Nyelv Értelmező Szótára szerint "az etikett a társadalmi érintkezés viselkedési formáinak, illetve szabályainak előkelő vagy előkelőszerű körökben, a diplomáciában stb. megszabott, s rendszerint megmerevedett rendszere", a túlszabályozott viselkedési formák összessége. Más meghatározás szerint *a társadalmi érintkezés ünnepélyes (ceremoniális) udvariassági formáinak és normáinak szabályozott rendszere*. A magánéletben ritkán használják, de a diplomáciának elengedhetetlen kelléke.

² Forrás: www.euro-oktaeder.hu/equal-elearning/hu.../Kommunikci_12.doc (2010. május 22.)

³ Forrás: Sille István: Illem, etikett, protokoll. Akadémiai Kiadó, 2005.

- *Az etikett pontosan előírta, hogy a spanyol udvarban a király köszöntésekor jobb lábbal előrelépve, milyen mélyen kell meghajolni, s hogyan illik meglengetni a tollas kalapot. Ma is az etikett szabályozza, hogyan kell viselkedni egy uralkodó jelenlétében.*
- *Az etikett követelményei általában nemzetközi, de a helyi sajátosságok erősebbek a nemzetköziéknél. Nem modortalanság, ha a finnek nem kívánnak jó étvágyat a terített asztalnál, ha a japán férfi a felesége előtt megy be valamilyen helyiségbe, ha a mexikóiak késéssel érkeznek egy protokolláris rendezvényre. Külföldre utazás előtt nemcsak a nyelvi, földrajzi és egyéb sajátosságokat kell megismerni, hanem az illemszabályokat is, így elkerülhetőek a kellemetlen, mi több, hátrányos helyzetek.⁴*

Protokoll: Görög eredetű szó (protokollon), a Bizánci Birodalomig vezethető vissza. Két szó összetételéből származik: az 'első' jelentésű protosz és az 'enyv' jelentésű kolla szavakból; eredeti jelentése, 'a könyv elejére ragasztva' megfelel a kartotékrendszer elődjének, az *előzék*lapnak, amelyre a pergamentekercs adatait (téma, keletkezési időpont, jóváhagyás stb. írták).



2. ábra. Pergamen⁵

A protokollnak ma már tágabb értelme van: viselkedéskultúra + szertartásrend + rendezvényszervezés. A Magyar Nyelv Értelmező Szótára szerint: "Protokoll

1. (pol) Nemzetközi tárgyalásokról felvett jegyzőkönyv.
2. (pol) (dipl) Azoknak a szabályoknak az összessége, amelyek megszabják a diplomáciai képviselők egymással való érintkezésének módját.
3. A hivatalos érintkezésre, különösen a hivatalos rendezvényekre, meghívásokra, megbeszélésekre vonatkozó íratlan szabályok, érvényben lévő szokásoknak az összessége."

⁴ Forrás: Ottlik Károly: Protokoll. Protokoll '96 Kft., 1996.

⁵ Forrás: black-rose-stock.deviantart.com – 2010. 07. 11.

Saját használatunkra úgy fogalmazhatnánk meg, hogy *a protokoll a hivatalos kapcsolatok írott és íratlan szabályainak, szokásainak és formáságainak összessége*. A diplomácia elengedhetetlen eszköze, segítségével anélkül fogalmazhatóak meg a gondolatok, hogy bárki megbántódna. A protokoll a társasági illemszabályokat, az etikettet, a magas szintű viselkedéskultúrát kiindulási alapként kezeli, arra épül rá.

- *Két- és többoldalú tárgyalások, találkozók, látogatások programjában az események minden percét protokollárisan megszervezik, leírják, de az is protokolláris előírás, hogy milyen öltözetben kell megjeleneni, meddig tart az audiencia (fogadás, kihallgatás valamely magas rangú személynél), ki hol foglal helyet stb.*
- *A protokoll kényszeríti a rangokra, és frappáns megoldásokat talál a sértések elkerülése érdekében. Pl. 1699. január 26-án a karloviczi (másképpen karlócai) béketárgyaláson a Habsburg, a lengyel, a török és a velencei követ rangegyenlősége miatt kerek, négyajtós épületet ácsoltak össze, amelynek a közepén egy kerek asztal volt. Hasonló eljárást alkalmaztak Bécsben, az úgynevezett Táncoló Kongresszuson (1814. szeptember – 1815. június): ajtót vágtak a kastély falán, így módon a négy tárgyaló fél egyszerre léphetett be a terembe.*



3. ábra. Karlócán a Béke Királynője templom annak a faháznak a helyén áll, amelyben aláírták a békeszerződést⁶

Az **etika** szavunk az ógörög ethikos szóból ered (= erkölcsre, szokásra vonatkozó). A Magyar Nyelv Értelmező Szótára szerint az *etika erkölcsstan, valamely hivatás körébe vágó erkölcsi szabályok összessége* (pl. orvosi etika). Az utóbbi időben ismét erőteljesen előtérbe került a politikai, hivatali, üzleti élet területén; kormányzati szervek, kamarák, gazdasági szervezetek, vállalatok egymás után készítik el saját etikai kódexüket.

*Kivonat a magyar titkári, titkárnői munkakörben dolgozók etikai kódexéből:*⁷

⁶ Forrás: nemfelejtjuk.blog.hu – 2010. 07. 11.

⁷ Forrás: www. mtoe.hu (Magyar Titkárnők Országos Egyesülete honlapja) – 2010. 07. 20.

A titkár, titkárnő

- *köteles főnöke szakmai irányítása mellett, képességei maximális igénybevételével ellátni munkafeladatait; a feladatok teljes körű elvégzése érdekében törekednie kell az elvégzendő munkafeladatok pontos meghatároztatására (a munkaköri leírás szerint);*
- *önállóan szervezi tevékenységét az adott keretek között;*
- *köteles az adott munkakörhöz tartozó szakmai ismereteit rendszeresen bővíteni;*
- *lojális főnöke és cége iránt; a főnök és harmadik személyek közötti konfliktus esetén vagy a főnök pártján áll, vagy kimarad a konfliktusból;*
- *nem engedi meg olyan helyzet kialakítását, amelynek kapcsán egy harmadik fél kárt okozhatna cégének, ill. főnökének; ajándékot csak a hivatali etikett szabályai szerint fogadhat el;*
- *mivel a vállalat imázsát képviseli, ezért ennek megfelelően kell viselkednie és öltözködni;*
- *azokat az információkat, amelyekkel dolgozik, bizalmasan kell kezelnie, ügyelnie kell arra, hogy véletlenül se kerüljön semmiféle információ, irat illetéktelen kézbe sem cégen belül, sem azon kívül;*
- *munkájához hozzá tartozik a verbális kommunikáció, ezért ügyelnie kell a tagolt beszédre, egyértelműsége és a hanghordozásra, főként telefonáláskor;*
- *munkájában a tárgyyszerűség vezet, ezért információ továbbításakor adatszerűen és tételesen köteles azt közölni;*
- *munkahelyén kívül nem fecseg a munkájáról;*
- *főnökéről szóló információt soha senkinek nem mondhat el;*
- *sem magánéleti, sem munkahelyi pletykákat nem terjeszthet;*
- *munkája lényege a pontosság: határidők betartása, időpontok egyeztetése;*
- *munkaidő beosztásában alkalmazkodik cége és főnöke elvárásához;*
- *a vállalat javait, eszközeit és saját munkaidejét magáncélokra nem használhatja fel.*

(Budapest, 2005. március 4. Készült a Magyar Titkárnők Országos Egyesülete megbízásából Erdős Ferenc filozófus-tanár szakjavaslata alapján, a tagság és néhány jelentős munkáltató módosító javaslatainak figyelembevételével. A jelen dokumentum összhangban áll az Európai Menedzserasszisztensek Szövetségének (EUMA) etikai kódexével.)

Az illemszabályok betartásának célja az emberek közötti kapcsolatok, a társadalmi élet szabályozása. Sűrűn változik, mert minden kornak, generációnak, vallásnak, népcsoportnak, sőt a családnak is megvannak az illemszabályai. A történelmileg kialakult viselkedési szokások, az illemszabályok megkönnyítették, zökkenőmentessé tették a mindennapi érintkezést.

- *Összefoglalóan az illem a társadalmi érintkezés, a jó modor, a kulturált viselkedés, az udvariasság szabályainak az összessége.*

Példaként nézzünk néhány, a dohányzással kapcsolatos illemszabályt:

- *Tilos a dohányzás a közlekedési eszközökön, különböző rendezvényeken, éttermekben, közintézményekben stb. Ilyenkor a dohányzás mellőzése nemcsak illemszabály, hanem előírás, kötelesség, ezért meg se kérdezzük, hogy rágyújthatunk-e.*
- *Nem illik égő cigarettával belépni (és kilépni) épületbe, lakásba, munkaszobába, a fogadás termébe, személyautóba stb.*
- *Nem illik cigarettával a szájban bemutatkozni, fogadni valakit.*
- *Ha már dohányzunk, a füstöt ne fújjuk másra, s ha a kezünkben tartott cigaretta füstje úgy száll, hogy valakit láthatóan zavar, tartsuk távolabbra a cigarettát vagy oltjuk el.*
- *Nem illik dohányozni az utcán (különösen nőknek), lakásban (ha a vendéglátó nem gyújt rá), kocsiban (ha az útitársak nem dohányoznak), étkezés közben (ha nincs hamutartó), tánc közben, folyosón (ha körülményes vagy másnak kellemetlen) stb.*
- *A tűzadás ceremóniája: A tüzet adó nem tarthatja szájában a cigarettát tűzadás közben. A gyufát a dobozon magunk felé húzva gyújtjuk meg, és elfújjuk, nem pedig lengetve oltjuk el. Öngyújtóval való tűzadásakor mindenkinek külön kattintjuk fel a lángot.*
- *Még nagyon sok előírás, illemszabály foglalkozik a dohányzás illettanával, emiatt és elsősorban egészségkárosító hatása miatt a legjobb, ha leszokunk róla, vagy rá sem szokunk a cigarettázásra!*



4. ábra. A dohányzás káros az egészségre!⁸

2. Az etikett és a protokoll alkalmazásának területei

*"Nem mindenütt szabad vagy illő ugyanaz a dolog."
(Marcus Fabius Quintilianus, római szónok)*

A társadalmi kapcsolattartásban az etikett és a protokoll szabályai öt területen érvényesülnek, azonban nem minden esetben ugyanolyan fontosságú a protokolláris előírások betartása. Ahol azonban szigorúan előírják (l. 1. cella), ott a szabályok megszegése súlyos vétségnek, sértésnek számít.

⁸ Forrás: rudix.lapunk.hu – 2010. 07. 20.

1. államközi, kormányközi, diplomáciai kapcsolatok	A protokoll fontossága, az etikett szigorúsága a pontok sorrendjében csökken.
2. nemzetközi hivatalos kapcsolatok	
3. belföldi hivatalos kapcsolatok	
4. társasági és magánkapcsolatok	A protokoll szerepe minimális, az etikett a meghatározó.
5. családi kapcsolatok	

3. Az etikett és a protokoll haszna és szükségszerűsége⁹

*"Az ember semmi más, mint amivé önmagát teszi."
(J. P. Sartre)*

Az etikett- és protokollszabályok ismeretére szüksége van minden önmagával szemben igényes embernek. Az élet minden területén elengedhetetlen, hogy egy kulturált személy ismerje és alkalmazza az etikett előírásait, melyek segítséget nyújtanak az interperszonális (személyek közti) kapcsolattartás zökkenőmentességének biztosításához, a harmonikus légkör kialakításához.

A konfliktushelyzetek megelőzhetők, kezelhetők és megoldhatók a viselkedési szabályok betartásával, alkalmazásuk kizárja a sértegetést, az agressziót szóban, tettben, a szócsatát – veszekedést a kapcsolatok megszakadásáig.

A protokoll a hivatalos közéleti, nemzetközi és diplomáciai kapcsolattartást ünnepélyessé emeli, gördülékennyé teszi, segíti a konfliktusok kulturált kezelését, politikai szerepet is játszhat, valamint taktikai eszköz is lehet.

Felvetődhet a kérdés: minek ez a sok formalitás? Ha időnként soknak tűnik is, vezéreljen az az elv, hogy csak annyi kell belőlük, amennyi szükségszerű, mert ezek a formalitások mindig mély tartalmat hordoznak. Az etikett és a protokoll szabályai az emberek közötti kapcsolatteremtés és kapcsolattartás lehetőségét biztosítják minden körülmények között, így:

- **eszközt** jelentenek az idegenekkel való kapcsolatteremtésre, mindenkivel vagy bárkivel a kapcsolatok fenntartására, gyakorlására a hivatalos vagy a magánéletben, még érdekellentét, eltérő vélemény esetén is;
- **védenek** attól, hogy olyan hibát, sértést kövessünk el, amely károsan befolyásolhatja vagy megghiúsíthatja a kapcsolattartást, a kapcsolatok fejlesztését, és egyúttal
- **megvédenek** attól is, hogy ellenünk ilyen hibát, sértést kövessenek el;

⁹ Forrás: Illem.lap.hu/(2010. 06. 20.); hu.wikipedia.org/wiki/Protokoll_(illem) (2010. 06. 20.)

- **érdemi segítséget** is jelenthetnek: egy gesztus továbbviheti a megrekedt tárgyalást, átsegíthet egy kapcsolat válsághelyzetén;
- **taktikai eszközként** is felhasználhatók a meglepetésére, a figyelemelvonásra, az időhúzásra, a megfélemlítésre, a tényleges tárgyalási szándék elrejtésére stb.

Hogyan épülhetnek be ezek a szabályok az egyén viselkedéskultúrájába?

- Családi, környezeti modell alakíthatja ki már gyermekkortól ezeket a követelményeket.
- Az illem, az etikett szabályainak ismerete, elsajátítása önkontrollal, önfegyelmel a gyakorlat által készséggé válik.
- A hivatalos kapcsolattartáshoz a protokoll szabályait – melyeknek alappillére az etikett – munkánk sikeressége érdekében kell megtanulnunk.

4. Az illem, az etikett és a protokoll formai és tartalmi vonatkozásai¹⁰

„A társasági formák, udvariassági és illemszabályok nem pusztán a királyi udvarokból kikapott cafrangok, hanem a nyugodt, feszültségmentes, jól szabályozott együttélés magatartásmintái is. Tekintettel vagyok a másokra, hogy ő is tekintettel legyen rám.”
(Sille István)

A címnek megfelelően a formai jegyeken kívül tartalmi vonatkozással is bírnak a viselkedési szabályok, pl. egy ember öltözéke – formai jegy, de viselőjének motivációi az öltözék kiválasztásánál – tartalmi vonatkozás.

Az etikett, protokoll **formai oldala**, hogy a kulturált ember képes uralkodni indulatain, hangerején, testtartásán, rossz szokásain.

Például

- nem provokálja szándékosan a feltűnést,
- nem beszélget zsebre vágott kézzel, napszemüvegben,
- nem rágja a rágógumit társaságban stb.,
- nem rágja a körmét, nem tisztítja mások előtt, nem piszkálja a fogát, a haját stb.,
- a fogpiszkálót nem használja társaságban,
- zsebkendőbe – elfordulva –, visszafogott hangerővel fújja az orrát, tüsszent, köhög,
- nem dühöng, nem ordít, nem káromkodik,
- nem nyúlik el a széken, nem ül fel az asztalra,
- az asztalon (főleg étteremben) nem könyököl, nem támaszkodik stb.

¹⁰ Forrás: www.protokoll-etikett.hu > Protokoll (2010. 06. 20.);
illem.lap.hu/(2010. 06. 20.);
[hu.wikipedia.org/wiki/Protokoll_\(illem\)](http://hu.wikipedia.org/wiki/Protokoll_(illem)) (2010. 06. 20.)

*"Az illem nem kívánja a gazdagságot, a fényűzést, de azt nagyon is kívánja, hogy a művelt ember küljelenése kifogástalan legyen, s végre a legjobb segédeszközöket bocsátja rendelkezés alá, tudniillik: a tisztaságot, rendességet és jó ízlést."
(K. Beniczky Irma, 1880.)*

A viselkedés, jó modor formaságai olyan alapszabályokra épülnek (az etikett, protokoll **tartalmi oldala**), mint a tapintat, előzékenység, figyelmesség, mértéktartás, határozottság, tisztelet a másik ember iránt.

- A *tapintat* érzék, készség a másokat nem sértő hangnem, viselkedés megtalálásához. A jó modorú, jó érzékű ember tapintatos, elkerül minden olyan megnyilvánulást, amellyel kínos helyzetbe hoz bárkit is, sérti az érzékenységét, megbántja.
- Az *előzékeny* ember nagyvonalú, akit nem lehet megelőzni az udvariasságban, készséges. (A sportban ezt fair-playnek hívják.) Az előzékenység emelkedettséget tükröz.
- A *figyelmesség* az udvariasságnak az a szintje, mely párosul a másik emberre való érdemi odafigyeléssel, s azzal a szándékkal, hogy kellemes érzést keltsünk. A figyelmesség jele, ha meghallgatod azt, akinek erre szüksége van, vagy megállsz valaki mellett egy jó szóra, mikor épp rászorul, és figyelmesség a megérdemelt elismerés kimondása, sőt egy mosoly is a feszültségekkel teli hétköznapokban.
- *Mértéktartás* minden megnyilvánulásban, a hangerőtől az öltözködésen, gesztikuláción át az étel- és italfogyasztásig stb.
- *Határozottság* (szerénységgel párosulva): véleményünket egyértelműen vállalva, elkerülve a dicsekvést, saját személyünk szerepének eltúlzását, de alábecsülését is.
- az *EMBER tisztelete*, a személyiség tiszteletben tartása – *EMBERSÉG* kérdése.

*"Aki másokat ismer – okos.
Aki magát ismeri – bölcs.
Aki másokat legyőz – erős.
Aki önmagát legyőzi – hős."
(kínai mondás)*

Egyéni megnyilvánulásaink – akár a társasági, akár a társadalmi, akár az üzleti vagy akár a magánéletben – kétféleképpen, *magatartásunkon* és *viselkedésünkön* keresztül fejeződnek ki. Mindkettőhöz hozzátartozik egy harmadik fogalom, az *udvariasság*.

Magatartás: az egyén belső tulajdonságai, tudata, értékítéletei által meghatározott viszony másokkal kapcsolatosan.

Viselkedés: a magatartás (azaz a másokhoz, környezetünkhöz, a társadalomhoz való viszony) formai megnyilvánulása.

Udvariasság: az illemszabályok betartása a magatartás tartalmával és a viselkedési megnyilvánulásokkal.

Aki hazáját, cégét bárhol képviseli, tudnia kell: minden szónak, minden megmutatkozásnak fokozott jelentősége van.

„Az udvariasság a jó modor és az igazságszeretet mellett az úriember ismérve. Az udvariasság a műveltség egyik fő tényezője, mely mindenkinek a jóakarátát meghódítja.” (Lord Chesterfield)

5. A harmonikus kapcsolatépítés, kapcsolattartás formái (metakommunikációs) eszközei¹¹

*„Igazat mondani kevés, ha olyan képet vágysz hozzá, mintha hazudnál.”
(Gracian)*

Szavak nélkül (gesztusokkal, tekintettel, kézfogással, testtartással, öltözékkel stb.) is kifejezhető a másik ember iránti tisztelet vagy tiszteletlenség; lehetsz vonzó vagy taszító, építheted a kapcsolataidat, de rombolhatod is.

A szavakat nélkülöző üzenetváltást nemcsak nagyobb nyilvánosság előtt, hanem szűkebb körben, a munkahelyünkön is alkalmazzuk. A hivatali életben jóval nagyobb a gesztusok szerepe, mint gondolnánk: a megfelelő testbeszéd önbizalomról árulkodik, és elősegíti alkalmazója előmenetelét, míg a gesztusnyelv helytelen használatának akár egy jó állás is áldozatául eshet.

Testbeszédnek nevezzük a testünk – gyakran önkéntelen – mozdulatait, tartásunkat, mimikánkat (pl. tágra meredő szemek, felhúzódó szemöldök, arcfintor, valaki felé kinyúló kéz, karok összezárása vagy széttárása stb.). A testbeszéd az első megítélést nagymértékben befolyásolja, jelzi érzelmi állapotunkat, önbizalmunkat, helyzetünket és befolyásunkat, hogy urai vagyunk-e magunknak, őszinték, rugalmasak vagy merevek vagyunk-e? Pszichológusok kimutatták, hogy környezetünk az érzéseinkről és magatartásunkról szóló jelzéseket a következők alapján észleli:

- 7 százalékban szavainkból,
- 38 százalékban a hangunk és
- 55 százalékban testbeszédünk alapján.

A szemtől szembeni kommunikációban igen fontos, hogyan használjuk a testünket. A testbeszéd megerősítheti vagy gyengítheti szavainkat, esetleg teljesen ellent is mondhat nekik. Ha valaki a szájával feketét mond, a testével meg fehéret, a testnek kell hinni. Ezért testbeszédünket mindig céljainknak megfelelően használjuk, és tanuljuk meg a másét értelmezni.

¹¹ Forrás: Allan Pease: Testbeszéd – Gondolatolvasás gesztusokból. Park Könyvkiadó, 1992.

A test által közvetíthető üzenetek igen hatásosak, általa alapvető érzéseinket tudjuk kifejezni. A leggyakoribbak:

- **érdeklődés/unalom:** Az érdeklődés jelei a változó arckifejezés, bólogatás, az érdeklődés és az egyetértés hangjai, a beszélő felé fordulás. Az unalmat az jelzi, ha pl. a hallgató merev arccal ül, arckifejezéseit a helyzetnek nem megfelelően változtatja, az óráját nézi, a papírjaival matat, szélsőséges esetben ásít.
- **hit/hitetlenkedés:** A hitet a bólintás, laza szájtartás és megfelelően készsleges arckifejezés jelzi. A hitetlenkedés fejrázásban, összeszorított szájban, tágra nyitott szemekben vagy az orr szándékos megérintésében nyilvánul meg.
- **tetszés/nemtetszés:** A tetszés jelei a tágra nyílt szempár, szorosán követett szemkontaktus, kellemes, készsleges mosoly, a beszélő felé forduló testtartás. A nemtetszés elsősorban a szűkre húzott szemekben, az összeszorított száj, merev arcvonások látványában nyilvánulhat meg.
- **feszültség/nyugalom:** A feszültségről a test, különösen a kezek apró mozgásai, esetenként teljes és természetellenes mozdulatlanság, erőltetett póz és feszült arckifejezés árulkodik, esetleg a feszültséget veritékezés is kísérheti. A nyugalmat jól tükrözi az ellazult testtartás és arckifejezés, a békés tekintet.
- **agresszió/meghunyászkodás:** Az agresszió jelei az arckifejezés, az izzó szemek, ökölbe szorult kéz, az arc érintése. A meghunyászkodást a lesütött szem, a bólogatás vagy az előre ejtett váll jelzi.
- **becsületesség/megtévesztés:** A becsületességre az őszinte, nyílt arckifejezésből lehet következtetni, míg a megtévesztésre a szemkontaktus kerülése, és az apró, nyilvánvalóan cél nélküli mozdulatok jellemzők. A testbeszéd értelmezése ezen a területen azonban a legkevésbé megbízható, csak egyedül ebben soha ne bízunk!

A leggyakoribb metakommunikációs eszközeink:

A kézfogás ne árulkodjon bizonytalanságról vagy gyengeségről, de agresszióról, uralkodni vágyásról se! Kéznnyújtáskor a partner szemébe nézünk, nyitott tenyérrel előre nyújtjuk kezünket, a hüvelykujj általában felfelé van, és így a két kinyújtott párhuzamos tenyér találkozik. Kellemes a kézfogás, ha rövid, közepes erősségű és határozott. A másik fél által kezdeményezett kézfogás el nem fogadása sértő.



5. ábra. Erőszakos, szinte fájdalmat okozó kézfogás¹²

Helytelen, ha valaki csak ujjai hegyét nyújtja. A fájdalmat okozó kézszorítás erőszakosságot mutat, ha pedig nem nézünk a szemébe a kezét nyújtónak, akkor alamuszi, de legalábbis nem tisztességes szándékot sejt partnerünk. Ha valaki lefelé fordított tenyérrel nyújtja a kezét, az uralkodásra törekszik.

A **gesztikulálás** – hadonászás, mutogatás – illetlenség. Külföldiek társaságában kerülendőek a különböző jelentéstartalmakat hordozó kézjelek, mert a különféle kultúrákban más jelentéssel bírhatnak. Pl. a felemelt hüvelykujj jelentheti az országúti stoppolást, az OK.-t (igen, rendben), de az araboknál trágárság.

Kerülni kell azokat a mozdulatokat, amelyek idegességet, pótcselkvést sejtetnek. Számos mozdulat, pl. a fül, az orr vagy az arc más részeinek érintése idegességet mutat, ezért kerülendő. A széles kézmozdulatokat mindenképpen tanácsos kerülni. Ne játszunk a kezünkkel, ne mocoogjunk, ne rázzuk a lábunkat, ne tegyük egymáson keresztül.

Arckifejezés: A mosolygó száj és szem nyitottságot, odafigyelést, kiegyensúlyozottságot sugall. A morókus, mogorva vagy rezenéstelen arckifejezés bezárkózást, rossz érzést, de akár agresszivitást is kiválthat a partnerből. Ha az ajkak lefelé biggyednek, az arckifejezés unalmat, elégedetlenséget, rosszallást, lenézést tükröz. Kerüljük az ideges szemöldökösszehúzást, és a koncentrációval járó homlokráncolást. Uralkodjunk az arcvonásainkon!

- A **mosoly** rokonszenvet sugall és ébreszt. Előnyös, ha rá tudsz mosolyogni a partnerre, de erőltetni nem szabad, mert ellenkező hatást vált ki. Tudni kell, hogy mikor érdemes mosolyogni, és mikor kell komolynak maradni.

*"A kedvesség nemzetközi nyelve az őszinte mosoly."
(W. A. Ward)*

¹² Forrás: info@otthonimunka2010.ws – 2010. 08. 01.

6. ábra¹³

A **szemkapcsolat, a tekintet** nagy fontossággal bír az emberek közti kommunikációban. A domináns személyiségű emberek egyenesen a másik szemébe néznek, a kevésbé határozott emberek elfordítják a tekintetüket. Nyáron a napszemüveget beszélgetéskor le kell venni! A szem adja a legpontosabb jeleket a kommunikáció során, mivel központi helyet foglal el a testen, és a pupillák állandóan működnek. Izgalom hatására kitérül a pupilla, düh érzet esetén összehúzódnak.

Ha magabiztosnak, tekintélyesnek, őszintének és megbízhatónak akar látszani, mindig nézzen a partner szemébe. De ne bámulja folyamatosan! Nézzon a szemébe, amikor beszélni kezd, majd nézzon kicsit félre, végül, amikor befejezi a mondanivalóját, újra fordítsa vissza a tekintetét. A mereven ránk szegeződő tekintet kényelmetlen, és erőszak látszatát kelti.

Testtartás: Az egyenes háttal ülő vagy álló ember azt a látszatot kelti, hogy bízik magában. Ha magabiztosnak akar látszani és leülni, kényelmesen helyezkedjen el a széken, ne feszengjen. Lábaikat ne húzza maga alá, vagy ne rakja keresztbe, szét stb.

- *Hölgyek párhuzamos combtartással, félig kinyújtott lábbal, kissé megdőntött térdrel sikkesebben ülhetnek. A táskát, jegyzetfüzetet lehet fogni, karját tegye a szék karfájára vagy helyezze az ölébe. Kezeit ne fonja össze a mellén, mivel az védekezést sugall.*
- *Vállalja a teljes magasságát! Ne álljon görnyedten, ne támaszkodjon, ne hirtázzon! Ne vágja zsebre a kezeit! Az egyenes tartás, a hátul lazán összekulcsolt kéz – az ún. uralkodói testtartás – az önbizalom jele, megnyugtató!*

7. ábra. A helyes testtartás érdekében tornázzunk mindennap!¹⁴

¹³ Forrás: madrobi.blogspot.com – 2010. 08. 01.

¹⁴ Forrás: jogastudio.hu – 2010. 08. 06

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

ÁLTALÁNOS VISELKEDÉSI SZABÁLYOK

1. Kapcsolatfelvétel

Amikor kapcsolatot létesítünk valakivel, és beszélni kezdünk vele, legtöbbször köszönéssel, megszólítással, vagy – ha még nem ismerjük az illetőt – bemutatkozással, illetve harmadik fél segítségével történő bemutatással indítjuk a társalgást.

KÖSZÖNÉS

A legáltalánosabb és leggyakoribb társadalmi érintkezési forma a köszönés, mely bevezetője minden új vagy ismétlődő kapcsolatnak, bizonyos helyzetekben idegenek között is. Ezért jól kialakult szabályai vannak.

A köszönés **szóbeli formulája** az európai nyelvekben rendszerint a napszakra utaláshoz kötődik. A *jó reggelt, jó napot, jó estét, jó éjszakát* kifejezéshez az udvariasság megkívánja a "kívánok" hozzátételét is. Napszaktól független szóbeli köszönési forma a Viszontlátásra! Csúnya szokás a szavak összeolvasztása, például *jóccakát*.

A hivatalos kapcsolatokban a napszakhhoz kötődő köszönés mindig magázódva történik (függetlenül attól, hogy a másik féllel milyen viszonyban vagyunk). Udvarias gesztus, ha hozzáfűzzük a köszöntött fél nevét, munkakörét, Helyes köszönési formák például *Jó napot kívánok Balogh úr! Jó reggelt kívánok igazgató úr! Jó estét kívánok uram! Viszontlátásra asszonyom!*

Néha bizonytalanok vagyunk a köszönés, köszöntés módjának megválasztásában, például előfordulhat, hogy nem emlékszünk a kapcsolatunk milyenségére. Ilyenkor elfogadott köszönések például *Üdvözlöm, Van szerencsém, Köszöntöm* stb. Ezek a formák a társadalmi gyakorlatban élnek, még ha az adott szituációban archaikusnak (régiesnek) tűnnek is.

1. A köszönés **formalitásai** közül tisztában kell lennünk azzal, hogy **ki köszön előre kinek:**

- férfi a nőnek,
- fiatalabb az idősebbnek,
- alacsonyabb rangú a magasabb rangúnak,
- a helyiségbe belépő a bent lévőknek.

Mit kell tudnunk még az udvarias köszönésről?

- Köszönni hangosan, érthetően illik,
- köszönéskor a köszöntöttre ránézünk, találkozunk a tekintetünk,
- zsebre dugott kézzel, teli szájjal, kesztyűs kézzel nevetlenség köszönni,
- a köszönést viszonzni illik, akkor is, ha ismeretlennek tűnik az illető,
- ismerősnek a köszönést elmulasztani egyértelmű sértés stb.

A köszönés nyelvi formáját gyakran *nem nyelvi jelekkel*, fej-, kéz-, testmozdulatokkal is kiegészíthetjük, amelyek önmagukban is elfogadott üdvözlési módot alkotnak. Például

- *fejbiccentés* (Futó találkozáskor alkalmazzuk, rendszerint szóbeli köszönés kíséri, pl. utcán, folyosón.),
- *kalapemelés* (A fejbiccentés kísérője kalapviseléskor. A férfiak jobb kézzel a vállig leemelik a kalapot, a mai gyakorlatban – tréfásan – jelképesen is alkalmazzák.),
- *könnyű meghajlás* (Rendszerint a nők, az idősebbek, a rangban magasabbak felé történik, főként első találkozáskor, bemutatkozáskor, búcsúzáskor. Kézfogás, szóbeli köszönés is kísérheti.),
- *felállás* (Szabályaira az előre köszönés szabálya érvényes – felállva köszönti a férfi a nőt, beosztott a főnökét, fiatalabb az idősebbet. Számos munkahelyi és egyéb kapcsolat oldja a szabályt, pl. a férfiak nem ugrálnak fel a munkahelyen, ha egy kolléganő bejön.)
- *kézcsók* (Jelkép, nem "igazi" csók, csak arccal a kéz fölé hajlást jelenti. Általában a férfi kezdeményezi, a nő saját belátása szerint elfogadja vagy elutasítja. Elfogadás esetén a nő kb. mellmagasságig emelt kezére a férfi viszonylag mélynek számító meghajlással ráhajol. A nő kezének még magasabbra emelése, vagy a férfi túl mély meghajlása túlzás, megalázkodó vagy megaláztató viselkedési forma. A nő a visszautasítást egyszerűen a kezének a kézfogás magasságában való visszatartásával jelzi, ezt a férfinak el kell fogadni. FONTOS SZABÁLY társaságban, hogy ha a férfi egy nőnek kezet csókol, akkor a többinek is illik – egyetlen kivétel van: az édesanyjának adott kézcsók.)
- *kézfogás* (l. a munkafüzet metakommunikációs eszközknél leírtak szerint).

BEMUTATKOZÁS

A mindennapi életben gyakran kényszerülünk rá, hogy akár hivatalos helyzetekben, akár a magánéletben bemutatkozzunk.

Illemszabályai:

- Bemutatkozásnál is érvényesek az előre köszönés szabályai, vagyis a férfi mutatkozik be a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, a rangban alacsonyabb rangú a magasabb rangúnak.
- Ha valaki megérkezik egy helyre, társaságba, akkor elsőként az érkezőnek kell bemutatkoznia.
- Nagyobb társaságban elég egyszer hangosan elmondani a nevünket.
- Mindig jól hallhatóan ejtsük a nevünket, a családi név legyen a hangsúlyosabb.
- Bemutatkozáskor gyakran kezet fogunk egymással, a kézfogás formalitásai szerint.
- A hivatalos bemutatkozás fontos kelléke lehet a *névjegy*.

A hivatalos bemutatkozás formalitása:

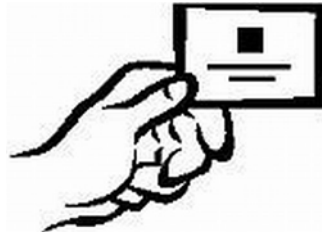
A napszaknak megfelelő köszönés és az udvariassági formula (... *engedje meg, hogy ...*) után mondjuk a nevünket – ha az alkalom megkívánja, akkor a vállalat nevét vagy a foglalkozásunkat is. Például *"Jó reggelt kívánok! Engedje meg, hogy bemutatkozzam. Kovács Géza vagyok, a Profil Bt. osztályvezetője."*

Nem személyes találkozáskor, például telefonon mindenképpen be kell mutatkozni, még ha személyes ismerősről is van szó. Egyetlen kivétel: a telefonközpontos, akinek azonban mindenképpen illik köszönni.

Hivatalos kapcsolatban a keresztnévvel való bemutatkozás indokolatlan bizalmasságot jelent.

A **NÉVJEGY** legfontosabb formai és tartalmi tudnivalói:

- A névjegy a hivatalos és társasági érintkezés segédeszköze. Jelentőségét, praktikusságát az jelenti, hogy feleslegessé teszi a magyarázkodást a név, a vállalat, a rang, a helyesírás tekintetében, ugyanis tartalmazza ezeket a legfontosabb információkat.
- A szabványosított névjegytartóknak megfelelően *100 x 50 mm méretű vagy ez alatti*, a tárolás és az egységes használat miatt célszerű, ha fekvő formátumú.
- *Anyaga* általában fehér, jó minőségű, fényes vagy matt kartonpapír, de a hivatalos névjegyeknél is terjedőben van a szolidan színes, esetleg dombornyomásos névjegyhasználat, többnyire akkor, ha a cég vagy a személy tevékenysége ezt indokolja.
- *Hivatalos névjegy* kivitelezésénél a jó ízlés szabályai a mérvadóak.
Kerülje a feltűnést, legyen egyszerű, és egyértelműen tartalmazza a legfontosabb információkat: a családi és utónevet, a beosztást, a munkahely nevét, címét, telefonszámát és egyéb elérhetőségeket, a vállalat logóját stb. Cégjelzés szempontjából célszerű, ha minden munkatárs azonos szerkesztésű névjegyet használ, így az üzleti partner könnyen azonosítani tudja partnereit.
- Egyre gyakoribb a *fényképet* is tartalmazó névjegyhasználat, amely az átadóra emlékeztést segítheti. Akik ilyet használnak, figyeljenek arra, hogy a fénykép jó minőségű és a legjobban felismerhető legyen.
- Ha *idegen nyelvű* névjegyre is szükség van, célszerű lehet a kártya egyik oldalán magyar, a másikon az idegen nyelv használata.
- *"... a névjegy ... képvisel és beszél."* (nagyvilági úrhölgy, 1891.)

8. ábra¹⁵

A névjegy *személyes átadása* az ismerkedés, a bemutatkozás, a bemutatás része. Átadáskor minden esetben illik rátekinteni és tanulmányozni a rajta lévő adatokat (legalább a nevet!), ezután például tárgyaláskor kitehető az asztalra annak érdekében, hogy a partner nevét el ne tévesszük, vagy valakivel össze ne keverjük.

– A névjegyküldés pótolhatja a személyes találkozást. Hazai gyakorlatunkban elsősorban a diplomáciai, illetve a hivatalos nemzetközi kapcsolatokban jellemző. Névjegyküldéskor minden esetben fel kell tüntetni annak indítékát, a francia etikettből származó rövidítések alkalmazásával, például:

- *a.c. (avec compliment):* üdvözlettel,
- *p.r. (pour remercier):* köszönettel,
- *p.f. (pour féliciter):* szerencsekívánat ünnepi alkalmakkor,
- *p.f.c. (pour faire connaissance):* megismerkedés, bemutatkozás céljából.

BEMUTATÁS

A hivatalos életben a protokoll szükségszerű velejárója, a társasági életben a kapcsolatteremtés nélkülözhetetlen és gyakori formája. Amíg a bemutatkozás külső segítség nélkül, addig a bemutatás egy harmadik fél közvetítésével történik.

Kit mutatnak be kinek?

- Hivatalos kapcsolatokban az alacsonyabb rangút a magasabb rangúnak.
- Társasági és magánkapcsolatokban férfit a nőnek, fiatalabbat az idősebbnek, újonnan érkezőt az ott lévő(k)nek.

A bemutatás formalitása:

Először annak a nevét, vagy foglalkozását mondjuk, akinek bemutatunk valakit. Elmondjuk a bemutatási formulát (... *engedje meg, hogy ...*), majd a bemutatott nevét mondjuk. Ha szükséges, információátadás is történhet. Például *"Kalmár úr, engedje meg, hogy bemutassam Kovács urat, aki a Profil Bt. osztályvezetője"*.

¹⁵ Forrás: ClipArt – 2010. 08. 08.

A bemutatás akkor teljes és udvarias, ha a bemutató felvet egy közös témát, és csak a beszélgetés megkezdése után távozik. Például "Igazgató úr, engedje meg, hogy bemutassam Kovács Géza urat, aki a Profil Bt. osztályvezetője. Kovács úr foglalkozik cégünk honlapjának a fejlesztésével. Remélhetőleg eredményes lesz az együttműködésük."

Néhány tudnivaló a bemutatásról:

- A bemutató személy a bemutatást követően bármikor magára hagyhatja a két bemutatottat, nem követ el udvariatlanságot.
- Az egymásnak névvel bemutatottak nem ismétlik meg a saját nevüket, csak kezet fognak, s "nagyon örülök", "örvendek", "üdvözlöm" szavakkal nyugtázzák a megismerkedést.
- A bemutatott megvárja, hogy kezet nyújtson az, akinek bemutatatták.
- Bemutatás közben (sem) illik cigarettázni.
- A bemutatásnak vannak sajátos formái is, ilyen a rövid bemutatás, például *Kalmár János – Kovács Géza*.
- Előfordulhat, hogy a bemutató személy elfelejti a pontos nevet, ennek is van udvarias megoldása, például *"Uraim, kérem Önöket, ismerkedjenek meg."*
- Ha nem értjük tisztán és pontosan a bemutatkozó fél nevét, nem udvariatlanság rákérdezni, sőt: sértő lehet, ha valakinek pontatlanul mondjuk a nevét.

MEGSZÓLÍTÁS

A megszólítás ugyancsak elengedhetetlen eszköze a társadalmi érintkezésnek, a kapcsolattartásnak.

<u>a megszólítás sablonmegoldásai:</u>	<u>példa:</u>
Név + udvariassági kitétel	Kovács úr!
Rang (beosztás) + udvariassági kitétel	Osztályvezető úr!
Név + rang (beosztás) + udvariassági kitétel	Kovács osztályvezető úr!
<u>egyéb megoldások:</u>	<u>példa:</u>
Nemesi cím + udvariassági kitétel	Gróf úr!
Egyházi méltóság cím + udvariassági kitétel	Püspök úr!
Keresztnéven szólítás (pl. televíziós játékok)	Judit! Éva asszony!

Munkahelyi, egyéb szervezeti specialitások	Kolléga! Kartárs! Szakikám! (bizalmas jellegű) Sporttárs!
Jellegzetes hiba a megszólítások halmozása!	<p><u>Indokolatlan:</u></p> <p>Tisztelt dr. Nagyné Kelemen Éva Főosztályvezető Asszony!</p> <p><u>Helyesen:</u></p> <p>Tisztelt dr. Nagyné Kelemen Éva!</p> <p>Tisztelt Főosztályvezető Asszony!</p> <p>Tisztelt Asszonyom! vagy: Tisztelt Hölgységem!</p>

A megszólítás formái:

- A hivatalos érintkezésben és levelezésben a legudvariasabb magázási forma az *ön* használata (*hivatalos levelekben az udvariasság megkívánja a nagy kezdetű írást*). A *maga* megszólítás is általánosan használt, mára már kikopott belőle a lenéző értelmezés, bár a hangszín, hanglejtés és a szituáció feltételezheti a sértő szándékot. (*"Hát maga meg mit akar?"* – I. Esetfelvetés)
- A néven, rangon, beosztáson való megszólítás után alkalmazzuk az *ön*, *maga* kifejezéseket, például *"Igazgató úr, önt keresik telefonon."* vagy: *"Kovács úr, a magáé ez a jegyzetfüzet?"*
- Férfiaknál általános megszólítási forma az *úr*, *uram*, *uraim*, esetleg: *fiatalember* (korfüggő). Nők esetében egyes számban használható az *asszonyom* megszólítás, más esetekben a *hölgyem*, *hölgyeim* az udvarias forma. Használata bármely helyzetben ajánlott és elfogadott.

2. Kapcsolattartás

TÁRSALGÁS

A társalgás jó kapcsolatépítési eszköz, sokszor kellemes beszélgetés közben érdemi kérdések dőlhetnek el. Társalgás közben rokonszenvet ébreszthetünk magunk iránt, felfigyelhetnek értékeidre – de vigyázzon, mert "értéktelenségünkre" is!

A társalgás illemszabályai:

Figyeljünk arra, amit a másik mond! A beszélgetők forduljanak egymás felé, nem verbális reagálásukkal, például tekintetükkel, mosollyal alakítsák ki az összhangot!

Nem illik

- túl hangosan beszélgetni,
- a partner orra előtt, háta mögött, feje felett átbeszélni,
- más szavába vágni,
- kézzel-lábbal magyarázni, gesztikulálni,
- sugdolózni,
- hosszú monológot tartani,
- a trágár, drasztikus kifejezések használata,
- pletykálni, visszamondani valakinek, hogy mit hallottál róla,
- udvariatlanság túl halkán, motyogva, hadarva beszélni,
- visszataszító, ezért kerülendő – mert odafigyeléssel elkerülhető – a túl-
gesztikulált, heves beszéd közbeni köpködés, fröcsögés, a szájszájelen megjelenő
nyál,
- tapintatlanság a beszélő mondanivalójára nem reagálva, hirtelen más témába
kezdeni (a gyors témaváltás akkor indokolt, ha kínos szituációt kell "meg nem
hallottá" tenni).
- Semmivel nem illik a társaság jókedvét és összhangját megzavarni (például vitába
mélyedni).
- *"Nem illik valakit beszélgetés közben megérinteni, az embert karjánál, vállánál
megfogni, vagy, hogy figyelmét fölkeltsük, meglökni."* (Censor, 1886.)

A jó társalgás művészet, a jó társalgó művész!

- Olyan témákról kezdeményezzük a beszélgetést, amelyek mindenkit érdekelnek!
- Ne ragadjunk le egy kérdésnél, helyes átvezető mondatokkal váltsunk gördü-
lékenyen!
- Kerüljük a véleménykülönbségeket kiváltó, provokáló témákat!
- Mondanivalónkat közérthetően és tömören fejtjük ki!
- Ha megakad a beszélgetés, tegyünk fel nyitott kérdéseket, amelyekre nem lehet
igennel vagy nemmel válaszolni, hanem a partner kifejtheti véleményét!
- Ne dicsekedjünk, ne kezdjük a mondatokat vagy pl. személyek felsorolását az *Én*
szóval!
- Idegen szavakat csak akkor használjunk, ha nincs magyar megfelelője, ha biz-
tosak vagyunk a kiejtésében, a jelentésében!
- Beszéljünk tisztán, helyesen, érthetően, töltelékszavak nélkül (l. *ugyebár, izé,
szóval, esküszöm* stb.). Mások nyelvhasználati hibáit ne javítsuk ki!
- Ha véleményünk szerint valaki nem az igazságot mondja, udvariasan reagáljunk
rá, például *"Én ezt úgy hallottam, hogy ..."*
- Ha lezárni kívánjuk a beszélgetést, akkor tegyünk fel igennel vagy nemmel, eset-
leg egyetlen rövid ténnyel megválaszolható, zárt kérdéseket.

A hivatalos társalgásnál kerülendő témák (tabuk):

- a beszélgető partner jövedelme, vagyoni, üzleti, anyagi helyzete, megélhetési for-
rásai,

- vallási, politikai kötődés, etnikai vagy nemzetiségi hovatartozás (szigorúan tilos negatív megjegyzést tenni),
- előítéletek hangoztatása (kínos és sértő, ha a partner esetleg érintett a témában),
- a beszélgető társ magánügyei (például párkapcsolat, gyereknevelés, munkahelyi konfliktus, egészségügyi probléma, lelki baj stb.).
- A külföldi hivatalos partner hazájának vezetőit, politikáját, tradícióit bírálni sértés!
- Jelen nem lévőről nem illik negatívan beszélni, a kárára mulattatni a társaságot.

A TELEFONÁLÁS ILLEMSZABÁLYAI

1. A telefonálás előkészületei



9. ábra¹⁶

- Ha környezetünkben nagy a zaj, akkor csukjuk be az ajtót, ablakot, vagy ha-lasszuk későbbre a hívást!
- Mindig legyen előttünk papír és toll!
- Előre írjuk fel a megbeszélendő legfontosabb vezérszavakat, tervezzük meg a telefonbeszélgetésünket!
- A beszélgetés témájával kapcsolatos dokumentumokat készítsük elé, tegyük elérhető távolságra!

2. A telefonálás illemszabályai

A mondanivalónkat szabatosan, röviden, érthetően kell előadni, kerülve a szószaporítást, a tartalmatlan beszélgetést.

A telefonkagylót a második, harmadik csörgés után illik felvenni.

*Szabályos bejelentkezés*kor először a hívott fél a napszagnak megfelelően köszön, majd bemondja a cége és a saját nevét. Aki telefonál, az is mindig köszön, bemutatkozik, és kéri a hívott személyt.

¹⁶ Forrás: matyofreak.hu – 2010. 08. 10.

- *Ha a hívó fél nem mutatkozott be, kérdezzünk rá a nevére, név nélküli telefonhívást ne fogadjunk el. Ha a nevet nem értjük, nem udvariasság vissza-kérdezni.*
- *Telefonközponton keresztüli hívásnál kérhetjük szám szerint a melléket, vagy pontos névvel és beosztással a hívott felet. A telefonközpontosnak csak köszö-nünk, nem kell bemutatkozni.*

A vezetővel való összekapcsoláskor figyelmet kell fordítani az udvariasság és a protokoll kívánalmaira. Az összeköttetést úgy kell megteremteni, hogy a hívó fél legyen az, aki vár, de ha magasabb beosztású személy keresi a főnökünket, akkor udvariasságból úgy kell kapcsolnunk, hogy a titkárnőjének jelentkezése után mi várjuk meg, amíg a vezetője beje-lentkezik, aztán kapcsoljuk a miénket.

Ha közlendőnk hosszabb beszélgetést igényel, kérdezzük meg partnerünket, ráér-e, szükség esetén kérjünk az újabb telefonbeszélgetéshez egy másik időpontot. Nem sértés, ha a hívott fél ajánl más időpontot a beszélgetésre. Akinek visszahívást ígértünk, azt vissza is kell hívni.

A vonal megszakadása esetén a hívó félnek illik kezdeményezni az újrahívás.

A telefonos beszélgetés végén a hívó fél kezdeményezi a búcsúzást. *(Ha ezt a hívott fél te-szi, lerázásnak tűnhet, kivétel, ha nem tudja folytatnia beszélgetést. Ebben az esetben mentse ki magát, és adjon meg egy időpontot, amikor visszahívhatja a hívó felet.)*

Fontos hivatalos információkat csak akkor érdemes telefonon továbbítani, ha nem áll fenn a félreértés veszélye, és nem juthat illetéktelenek tudomására. Célszerű az elmondottakat írásban is megerősíteni.

Telefonos szerencsekívánatot, gratulációt mindig kövesse írásos megkeresés. Részvét-nyilvánítás a hivatalos kapcsolatokban telefonon keresztül illetlenség.

Mások telefonbeszélgetésébe belehallgatni illetlenség, sőt a véletlenül hallottakra semmilyen formában sem illik reagálni.

Ha idegen irodában magunkra maradunk, a kicsöngő telefont nem kell felvenni.

Ha telefonüzenetet veszünk át, mindig írjuk le papírra a hívás időpontját, a hívó nevét, valamint az üzenetet, és úgy adjuk át az érintettnek.

3. A telefonhívás időpontjaira vonatkozó szabályok

Partnerünket hivatalában a munkaidő kezdete és vége között (általában 8 és 15 óra között) hívhatjuk, de nem illik közvetlenül annak kezdete után vagy vége előtt, illetve a helyileg szo-kásos ebéidőben telefonálni.

Hazánkban – és más országokban is – a hivatalos munkaidő különböző idő-pontokban kezdődik és fejeződik be, ezért fontos a helyi szokásokhoz érte-lemszerűen alkalmazkodni.

4. Az üzenetrögzítővel kapcsolatos illemszabályok

Az üzenetrögzítőn a bejelentkezésre a köszönés után a hívott szám bemondását alkalmazzák. Ezután következik a felkérés az üzenet bemondására. A hívónak köszönnie illik, majd jól azonosíthatóan bejelentkeznie. Ezután bemondja rövidre fogott üzenetét, szükség esetén visszahívható telefonszámát és elköszön. Ha az üzenetrögzítő bejelentkezett, nem illik üzenet nélkül megszakítani a hívást.

5. A mobiltelefon használatának illemszabályai



10. ábra¹⁷

A mobiltelefon használatára a hagyományos telefon használati szabályain túlmenően a következő illemszabályok vonatkoznak:

- Mobiltelefonon való beszélgetésnél sokszor vagyunk társaságban, mások jelenlétében, esetleg utcán, étteremben, tömegközlekedési eszközön stb. Mondanivalónk nem tartozik a társaságra, tárgyalópartnerekre, az éttermi vendégekre, az utcán közlekedőkre. Ezért beszéljünk halkán, és csak a legfontosabbakról.
- Vezetés közben a mobiltelefont csak kihangosító berendezéssel szabad használni.
- Tárgyaláson, megbeszélés közben a mobiltelefont ki kell kapcsolni. Ha fontos üzenetet várunk, választhatjuk a rezgő üzemmódot. Ha meg akarjuk hallgatni a hívót, kérjünk elnézést és menjünk ki a helyiségből.
- Illetlen a használata, ezért kapcsoljuk ki a mobilt ünnepségeken, kulturális és vallási rendezvényeken, továbbá olyan helyeken, ahol veszélyes és zavaró lehet (egészségügyi intézményekben, repülőgépen stb.), továbbá olyan helyen, ahol tábla is tiltja használatukat (pl. bankok, nagyáruházak stb.).

(Forrás: INFOrrás – 2010. 08. 12.)

¹⁷ Forrás: hardverapro.hu – 2010. 08. 10.

VISELKEDÉSI, MEGJELENÉSI SZABÁLYOK A MUNKAHELYEN

1. Az ügyfélfogadás etikai normái¹⁸

Az ügyfélfogadás etikai normáit az ügyfélközpontú szemlélet határozza meg. Az ügyintéző legyen mindig segítőkész, türelmes, és tanúsítson együttműködő magatartást!

Nagyon fontos, hogy tudja kezelni a váratlan helyzeteket is, például:

- erőszakos magatartást tanúsító ügyfél,
- haragos, veszekedős ügyfél,
- elkeseredett, kétségbeesett ügyfél.

Ezekben az esetekben az ügyintéző őrizze meg a nyugalmát, az ügyfél kiabálását ne viszonozza hasonló emelt hanggal, meg kell próbálni megnyugtatni, tárgyalóképes állapotba hozni. *(Ha ez nem lehetséges, akkor biztonsági őr vagy végső esetben rendőri segítséget is igénybe lehet venni.)*

Fontos betartani az ügyintézési sorrendet. A várakozó ügyfelek elé ne engedjünk be „kivételes” eseteket, kivétel, ha vészhelyzetről van szó, vagy előre kért időpontra érkezett az ügyfél.

Tartsuk be az esélyegyenlőség szabályait is, ne alkalmazzunk hátrányos megkülönböztetést.

Az ügyfélnek joga van a tisztességes felvilágosításhoz és ügyintézéshez, ezért kérdéseire válaszolni kell, és meg kell adni számára mindazt a segítséget, amelyet ügyének elintézéséhez igényel.

A jól felkészült ügyintéző tudja, hogy mind a társasági, mind az üzleti, hivatali élet illem-szabályainak ismerete előnyt jelent számára akkor, ha a helyzettől függően képes azokat alkalmazni.

2. Az ügyintéző összekötő és szűrő feladata

Az ügyintéző a munkája során munkatársakkal, ügyfelekkel is kapcsolatba kerül, akik a vezetővel szeretnének beszélni, tárgyalni. Összekötő és szűrő feladata ellátásához

- rendelkeznie kell jó kapcsolatteremtő képességgel, amelynek segítségével úgy tud útbaigazítást adni, hogy az ügyfél jó közérzettel, elégedetten távozik;
- a megfelelő eligazításhoz ismeri a munkahely szervezeti felépítését, a munkatársi hierarchiát és az ügyviteli szabályzatot;
- fontosságuk szerint tudja rangsorolni az elintézendő ügyeket, melyeknél nagyon fontos, hogy ne a rokonszenv vagy az ellenszenv döntsön,

¹⁸ Forrás: www.jegyzet.hu/uploaded/1476/jogi_etika.doc (2010.06.20.)

A korrekt titkár

- feleslegesen nem várakoztat senkit,
- mindenkivel egyformán türelmes, segítőkész, udvarias,
- különösen segítőkész azokkal az ügyfelekkel, akik kevésbé iskolázottak, akik járatlanok a hivatalos ügyintézésben – ennek megítélésében segít jó emberismerő képessége, nagyfokú empátiája.

Az összekötő és szűrő munka kifogástalan ellátása egyrészt azt eredményezi, hogy a vezető csak azzal foglalkozik, amit más nem tud megoldani, másrészt akinek, vagy amely ügynek el kell jutnia hozzá, az el is jut.

A feladat ellátása energiát, önuralmat és nagyfokú tájékozottságot igényel, a döntésekhez pedig mérlegelésre és tárgyilagosságra van szükség, még telefonon is.

3. Az ügyintézői munkakör betöltéséhez kívánatos tulajdonságok, személyiségjegyek

Egy ügyintézői munkakörben fontos belső tulajdonság a **jellembeli és erkölcsi megbízhatóság**, amely ugyanolyan kívánalmakat jelent, mint más embernél, de egy bizalmi munkánál fokozottabb igényeket értünk alatt. Ez szűkebb értelemben a hatóság által kiállított *erkölcsi bizonyítványt* jelent, tágabb értelemben azonban elvárásokat, amelyek magukban foglalják *a protokollt, az etikett, az illem előírásait*. Ezek a fokozottabb igények a következők:

1. *megbízhatóság, pontosság* (tartsa be a határidőket, a pénztári fegyelmet, időben és pontosan adja át az üzeneteket stb.),
2. *következetesség, kiszámíthatóság* (legyen határozott véleménye, tartsa magát hozzá, következetesen érvényesítse a munkahelyi gyakorlatot, legyenek kiszámíthatóak a reakciói stb.),
3. *udvariasság* (a vezető, a munkatársak, az ügyfelek iránti tiszteletadásban nyilvánuljon meg),
4. *titoktartás* (bizalmas információkkal ne éljen vissza, legyen diszkrét),
5. *igazmondás* (ne ferdítsen el a tényeket, csak valódi információt közöljön),
6. *megfelelő diplomáciai érzék* (véleményét a megfelelő helyen és időben, kellő diplomáciai érzékkel, tapintattal mondja el),
7. *fejlett igazságérzet* (helyesen mérlegelje az információkat, hogy a munkájára vonatkozó döntéseket optimálisan tudja meghozni, és az emberi kapcsolatokban megfelelően tudjon ítélni),
8. *tekintélytisztelet* (ismerje a munkahelyi alá- és fölérendeltségi viszonyokat, legyen képes utasításokat elfogadni),
9. *tiszteletre méltóság* (saját megbecsülését egyéniségével, színvonalas munkájával, illetve az emberekkel való bánásmódjának minőségével vívja ki),
10. *határozottság* (ne legyen befolyásolható, de legyen nyitott arra, hogy észérvekkel meggyőzzék),
11. *szolgálatkészség* (legyen nyitott a mindenkori segítségnyújtásra, de ne hagyja, hogy kihasználják),

12. *közösségi gondolkodás* (alakítson ki jó munkatársi kapcsolatokat, legyen képes együttműködni, vegyen részt munkahelyen kívüli közös eseményeken),
13. Esetleges *családi vagy egészségügyi problémával* ne terhelje társait, mások problémáit is csak mértékkel vállalja fel.
14. Legyen *vidám, mosolygós*, igyekezzen rossz kedélyállapotát palástolni.
15. *Ne legyen harsány, szolidan legyen határozott*, a hangos beszéd, a folytonos véleménynyilvánítás visszatetsző lehet.

4. Megjelenés, ápoltság

A színvonalas szakmai tudás mellett hangsúlyos szerepe van az ügyintéző kifogástalan megjelenésének, hiszen az irodában ő az első ember, akivel az ügyfél, a vezetőhöz belépő először találkozik.

A jó megjelenés a harmonikus kapcsolatépítés és az eredményes együttműködés egyik fontos eszköze. Összetevői a megnyerő fellépés, az ápoltság, az egyéniségnek megfelelő előnyös külső és a jólöltözöttség.

A kapcsolattartás minden szintjén előnyt élveznek a megnyerő fellépésű emberek, megjelenésükkel üzenetet sugároznak környezetük felé. Rokonszenves a kinézetük, ápoltak, ízlésesen öltözködnek, külsejük nem kelt feltűnést, kulturált a beszédstílusuk. Betartják a társadalom által elfogadott normákat, amelyeket a közízlés pozitívnak tart (pl. az amerikai emberek a "sikeres vagyok" képet akarják sugallni magukról, a magyarok a "meg akarok és meg tudok felelni az elvárásoknak" beállítódást tartják követendőnek).

A megnyerő fellépés alapja a **pozitív én-kép**, ehhez elengedhetetlen feltétel, hogy a meglévő jó adottságok, képességek alapján reális legyen az *én-ideál*: olyan célt kell kitűzni magunk elé, amelyet képesek leszünk megvalósítani. Az *önismeret* segítségével sikerélmények segítik a pozitív én-kép kialakulását, ehhez ajánlatos felmérni, hogy

- *Milyennek látjuk önmagunkat?*
- *Milyennek látnak minket mások?*
- *Milyenek szeretnének lenni, milyenek akarjuk láttatni magunkat?*
- *Mit kell tenni annak érdekében, hogy leküzdjük hiányosságainkat, előnytelen násainkat, hogy jó megjelenésű, megnyerő emberek legyünk, hogy könnyebben, minél jobb kapcsolatokat alakítsunk ki a munkánkban és a magánéletünkben egyaránt?*

Az image-kialakítás azt az igényt jelzi, hogy önmagunkhoz hűségesek maradva megfeleljünk környezetünk elvárásainak, a magunkról kialakított kedvező benyomás segítségével minél eredményesebbek legyünk.

Az **ápoltság** hivatali kötelesség a protokollban, a hivatalos és a nemzetközi kapcsolatokban, de az emberek közötti kapcsolattartásban is követelmény. Megteremtésének egyik feltétele a megfelelő életrend kialakítása:

- Napjaink ritmikus időbeosztásban teljenek.

- Időben feküdjünk le, friss levegőjű szobában kellő mennyiségben aludjunk (egyénenként változó, általában 6–8 óra).
- Lényeges a szabadidőben eltöltött pihenési időszak, amely lehet
- aktív, a végzett munkától eltérő jellegű tevékenység, pl. sportolás, séta,
- passzív, pl. délutáni alvás, zenehallgatás, olvasás stb.
- Kerüljük a stresszhelyzeteket, ebben segít az önnevelés és az önfegyelem.

A helyes táplálkozási szokások kialakítása is befolyásolja a munka aktivitását, hiszen ha nem megfelelően étkezünk, az kihat egész szervezetünkre (bőr, testsúly, energiahiány stb.):

- Táplálkozásunk legyen mértéktartó.
- Figyeljünk a szép terítékre, élvezzük az ételek ízét, együnk lassan.
- Ételeink ne legyenek túlfűszerezettek, ne sózzunk mértéktelenül (bőrkiütéseket okozhat, terheli a szívet).
- Törekedjünk a rostús ételek fogyasztására (segíti az anyagcserét).
- Étrendünk gerincét alapvetően gyümölcsök, saláták, zöldségek alkossák.
- Próbáljunk meg elszakadni az ésszerűtlen táplálkozási hagyományoktól (túl sok hús, zsír, cukor stb.).

Az ügyintézőtől különösen elvárható a megfelelő tisztálkodás, ápoltság, amely vonatkozik a rendszeres fürdésre, zuhanyozásra, a fog-, haj-, kéz- és lábápolásra.

A megjelenésben a ruházat, az öltözködési tartozék, a hajviselet, a kozmetikumok beszéd nélküli üzenetet hordoznak viselője személyiségéről. A testi higiénia, a dezodorok használata elengedhetetlen.

5. Munkahelyi öltözködés

A kulturált ügyintézéshez a kulturált megjelenés is hozzátartozik. Ha valaki igényes az öltözködésére, arról feltételezik, hogy a munkájában is igényes. Az ápoltságot a külső bizalmat ébreszt az üzleti, hivatali partnerben.

A hivatali és a társadalmi élet állandó tényezője az alkalomhoz illő megjelenés, amely mindig a hely, az időpont, az esemény és az egyéni ízlés függvénye. Az öltözetnek fontos szerepe van a hivatali életben, mert jellemzést ad az emberről, kifejeződik benne a megbecsülés, az eseményhez való viszony is.

Fontos, hogy az ügyintéző jólöltözött legyen, ezért oda kell figyelni a megfelelő ruhatár kialakítására. Ügyelni kell arra, hogy

- ruházatunk legyen visszafogott, de elegáns,
- vegyük figyelembe az egészségügyi szempontokat is (pl. télen a réteges öltözködés),
- a ruhák legyenek természetes anyagúak,
- a kiegészítők (táska, nyakkendő, sál, ékszer, kalap, kesztyű stb.) legyenek harmóniában az öltözékkel,
- ne öltözzük túl a magasabb beosztásban dolgozókat,

- nem az a lényeg, hogy sok ruhánk legyen, hanem az ötletesség (pl. az olcsóbb kiegészítők változatos használata).
- a legfontosabb, hogy ruházatunk TISZTA legyen.

MUNKAHELYEN TILOS VISELET:		
MINDENKINEK	FÉRFIAKNAK	NŐKNEK
farmernadrág, garbó, kézzel kötött vastag pulóver, kötött mellény, fehér, színes, vastag zokni, dzseki, anorák, szabadidőruha, edzőcipő, sarkot nem takaró papucs	kívül hordott ing, bőrzakó, bőrnnyakkendő,	mélyen kivágott blúz vagy ruha, hasat szabadon hagyó top, testre feszülő ruházat, miniszoknya, farmerszoknya

1. Néhány jó tanács NŐKNEK, FÉRFIAKNAK:

- Az elegáns megjelenés kritériumai:
 - Az ügyintéző divatosan öltözködik, de nem követi a divat szélsőségeit, inkább a klasszikus értékeket részesíti előnyben.
 - Öltözékével nem provokál feltűnést, nem akar meghökkenteni.
 - Alkatának, korának és egyéniségének megfelelő a ruházata.
 - Ruhájának jó minőségű az anyaga és jó a szabása.
 - A színek harmóniában vannak az öltözetekben, viselőjének előnyös a választott színvilág.
 - Egy öltözéken belül ne keveredjenek a különböző stílusok, pl. kosztüm szandállal.
 - A hivatalokban, az üzleti világban dolgozó nők öltözködését a visszafogott elegancia jellemzi.
- Az alkalomhoz illő öltözködés azt jelenti, hogy meg tudjuk találni a fokozatosságot a munkahelyi viselettől az estélyi megjelenésig mind a ruházatkodás, a smink és az ékszerviselet vonatkozásában. Az igazán finom, elegáns megjelenés az egyéni jó ízlést tükröző esztétikus megjelenésben nyilvánul meg, tehát nem a feltűnőség a fontos!
- A munkahelyünkön, tárgyaláson, szűkebb társaságban – különösen nagy melegben – kényelmetlen és fárasztó lehet az előírással öltözék. Ilyenkor közös egyetértéssel a ruha ízlésesen meglazítható.
 - Adott szituációban általában a legmagasabb rangú kezdeményezi, a többiek egyetértését és főleg a jelenlévő hölgyek engedélyét kérve, pl. a férfiak leveszik a zakójukat, meglazítják a nyakkendőjüket.
 - Minden körülmények között tartsuk meg a helyzetre szabott, saját egyéni normáinkat a lazításra vonatkozóan is, pl. az ing kigombolásának, a cipő kifűzésének – főleg levételének – helye nincs!
 - Mások hibái, illetlensége nem ok és nem is mentség saját hibáinkra és illetlenségünkre, ezért a lazításban soha nem menjünk olyan messze, mint azt a partnerünk – nevetlenül – megengedte magának.

2. Javasolt alapruhatár a NŐK számára:

- *kosztüm* (jó szabású, nem gyűrődő, közepesen vastag anyagból, nappalra sötétkék vagy szürke, alkalomra fekete színű),
- *blúz* (legalább három: egy fehér, egy színes, egy alkalmi),
- *pulóver* (vékonyszálú, a kosztüm alá és ahhoz illeszkedő színben, legalább három),
- *szoknya* (nem gyűrt anyagból, a blúzzal harmonizáló színben, legfeljebb térdközépig érő),
- egy elegáns, nem túl mintás *egybeszabott ruha*,
- *kabát* (szövet és/vagy ballon, nem rikító színű),
- *cipő* (két zárt, félmagas, ún. trotteur – *ejtsd: 'trotór'* – sarkú bőrcipő hétköznapra, váltva, és egy fekete alkalmi),
- *táska* (egy közepes méretű, a cipő színével megegyező nappalra és egy kis fekete táska alkalomra),
- *harisnya* (a ruha és a cipő színéhez alkalmazkodjon, ne legyen feltűnő, mintás).
- A *nadrág* viselése indokolt lehet egészségügyi okból vagy nagy hidegben, de kerüljük a testre feszülő fazont, a csípőnadrágot. Feltétlenül viseljünk hozzá blézert vagy csípőig érő tunikát.



11. ábra. A hivatali kosztüm legyen szolidan elegáns!¹⁹

Jó tanácsok NŐKNEK:

- A cipő, a táska, az öv legyen egyszínű, azonos bőrből készült.
- A túl sok ékszer használata egyrészt ízléstelen, másrészt dicsekvésnek hat. Kerülendő az utánzatok viselése, a műanyag bizsu, a bokalánc, a strassz.
- A hosszú nadrágos selyemkosztüm ünnepélyes alkalmakra elegáns, de figyelembe kell venni a meghívó előírásait.
- Ha valaki azt akarja, hogy komolyan vegyék, akkor kerülnie kell öltözködésében az extravaganciát. A csípőig felhasított szoknya elfogadható estélyen, baráti körben, de nem megfelelő hivatalos üzleti összejövetelen.

¹⁹ Forrás: dlm-store.com – 2010. 08. 12.

- Aki kihívóan öltözködik, annak nincs erkölcsi alapja fölháborodni, megsértődni, ha vezetője, a munkatársai vagy az ügyfelek nem munkatársi, ügyintézői tisztelettel viselkednek vele.

3. Javasolt alapruhatár a FÉRFIAK számára:

- *öltöny* (hagyományos stílusú, jó szabású, közepesen vastag, nem gyűrődő anyagból, nappalra szürke vagy sötétkék, alkalomra fekete színű),
- *ing* (legalább három, egy fehér, egy világoskék, egy vékonycsíkos),
- *nyakkendő* (legalább három: diszkrét mintás a fehér inghez, finom mintás szürke vagy sötétkék a világoskék inghez, egyszínű, színben illeszkedő a vékonycsíkoshoz),
- *kabát* (szövet vagy ballon anyagú, sötétkék, szürke vagy keki színben),
- *cipő* (bőrből készült, vékony börtalpú, legalább három, az öltöny színével harmonizáló),
- *zokni* (magas szárú, az öltöny és a cipő színéhez illő),
- *táska* (fekete bőr aktatáska, esetleg 5 cm-nél nem mélyebb diplomatáska).



12. ábra. A férfiak hivatali alapöltözéke az öltöny²⁰

Jó tanácsok FÉRFIAKNAK:

- A derékszija a cipővel azonos színű, stílusa az öltönnyel egyező legyen.
- Az öltöny mellett viselhető eltérő, de harmonikus színű nadrág és zakó is.
- A fehér ing helyett hordható bármilyen pasztellszínű (világos) ing.
- Csíkos inghez csak egyszínű nyakkendő való!
- A zsebek ne legyenek kitömve, ne csörögjön benne kulcs, aprópénz stb.
- A gondosan kiválasztott kiegészítők (fekete bőr pénztárca, irattárca, elegáns szemüveg és szemüvegtok, esernyő, kozmetikumok stb.) a jólöltözöttség szerves részét képezik.
- Az öltözködésnél fel kell készülni minden váratlan lehetőségre, ezért a munkahelyen legyen kéznél zakó, nyakkendő.

4. Női és férfi kiegészítők használata

²⁰ Forrás: www.divat.hu – 2010. 08. 12.

Ékszer viselésekor érvényesek a régi igazságok: szép az, ami egyszerű – a kevesebb néha több. A jó ízlés egyik szigorú fokmérője az ékszer mértéktartó használata. Férfiaknál a jegygyűrű és a pecsétgyűrű szokásos, a nők is kerüljék a túl sok ékszert, az olcsó utáztatok viselését. Hivatali munkakörben kerülendő a manapság divatos piercingek látható helyen alkalmazása.

A *harisnya* viselete ügyintézői munkakörben ajánlott, de ünnepélyes, protokolláris alkalmakkor kötelező. A testszínű minden alkalomra megfelel, de lehet finom színárnyalatú, illetve fekete, a ruha és a cipő színével harmonizálva. Jó tanács: a táskánkban mindig legyen pótharisnya, mivel a lyukas, lefutott harisnya viselete kellemetlen, zavaró.

Parfümöt, kölnit, dezodort ne szórjunk ruhára, használatuknál is legyünk mértéktartóak. Vigyázni kell a különböző illatok diszharmonijára egyidejű használat esetén: más-más illatú szappan, tusfürdő, dezodor, parfüm, púder, hajlakk, borotválkozás utáni arcszesz stb. – "szédítő" összehatást válthat ki.

Mindkét nemnek *bőrcipőt* ajánlatos hordani (a műbőr nem egészséges, nem elegáns). Protokolláris alkalmakkor férfiaknál a főzős cipő az illó viselet. A cipő színében és fazonjában igazodjék az öltözethez.

A férfiak az ing alatt hordjanak *atlétatrikót*, esztétikusabb, mint a gombok között kilátszó test látványa. Protokolláris megjelenésnél feltétlenül viselendő.

A *zokni* simuljon bele a nadrág és a cipő színébe, ne legyen feltűnő. Pamut zokni viselése ajánlatos, a szintetikus anyagú egészségtelen.

A *nyakkendő* a zakó és az ing színéhez, mintájához illeszkedjen. Mintás inghez egyszínű, egyszínűhöz mintás nyakkendő illik.

A *zsebkendő* a ruhához tartozik, a protokollban kötelezően textilből készül, frissen vasalt, összehajtogatott. A papírzsebkendő a munkahelyeken is praktikus, de használat után dobjuk el, nem illik újra elővenni.

A *kesztyű* használata az utcai öltözet része. Kézfogásnál a férfiak az utcán lehúzzák, a nők nem. Társaságban és étkezéskor mindig le kell venni.

Hagyományos alapelv, hogy a *kiegészítő tartozékok* a ruha és a cipő színárnyalataihoz igazodjanak.

A jó megjelenésű ügyintézőnek megnyerő a fellépése, ápoltság, egyéniségének megfelelően előnyös a külseje és jólöltözött, szolidan elegáns.

Az öltözködés a köztisztviselők, az üzletemberek életében nem magánügy. A cég, a hivatal elvárja az adott munkahelyhez méltó megjelenést, amely tükrözi az illetőnek magával és a másokkal szembeni igényességét.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Mely fogalom jellemzője az alábbi meghatározás? Karikázza be a helyes válasz betűjelét!

"A hivatalos kapcsolatok írott és íratlan szabályainak, szokásainak és formáságainak összessége."

- A. etika
- B. protokoll
- C. illem

2. feladat

Keresse meg a szókapcsolatok párját, vonallal kapcsolja össze a helyesnek vélt megoldást!

etikett	a magatartás formai megnyilvánulása
protokoll	protokoll
viselkedés	túlszabályozott viselkedési formák
gördülékeny diplomáciai kapcsolattartás	kódex
etika	előzékeny

3. feladat

Írjon néhány illemszabályt a hétköznapi életből!

4. feladat

Keresse ki az "Általános viselkedési szabályok" fejezet tartalmából azok az illemszabályokat, amelyek ellen vétett az Esetfelvetésben szereplő ügyfél és ügyintéző!

Ügyfél: _____

Ügyintéző: _____

5. feladat

Az általános illemszabályok betartásával (köszönés, kézfogás, udvariassági formula) mutatkozzon be a) szaktanárának, b) egyik tanuló társának! Beszéljék meg, miből adódtak a bemutatkozás különbségei?

6. feladat

Számítógépen tervezze meg saját hivatalos névjegyét, az alábbi adatok felhasználásával: Ügyintézői munkakörben dolgozik abban az intézményben, ahol a szakmai tanulmányait folytatja! Szerepeljen rajta az intézmény neve, közigazgatási címe, telefonszáma, e-mail és web-oldal címe!

Szerkesztési javaslatok: Ajánlott betűtípus: Monotype Corsiva. A főbb adatokat (saját neve, az intézmény neve) nagyobb betűmérettel formázza! A kártyán szerepeljen szimbólum, választhat pl. a Windings vagy a Webdings készletből! A névjegyet keret vegye körül! Egy A/-es lapon legalább 8 db férjen el, a valóságos nyomtatási méret legyen összhangban az általános névjegykártya-mérettel! Nyomtassa ki az oldalt!

(Használjon névjegykártya-szerkesztő, -készítő programot!)

7. feladat

Tanulótársával gondolják át, majd játsszák el a következő telefonos szituációt! Két különböző munkahelyen dolgoznak, mindketten ügyintézőnként. Tanulótársa felhívja telefonon, és az Ön pénztáros munkatársával szeretne beszélni, aki azonban nem tartózkodik az irodában.

8. feladat A "Telefonálás illemszabályai" fejezet alapján gyűjtse össze az alábbi munkaszituáció telefonálással kapcsolatos hibáit!

Reggel 8 óra, a munkakezdés ideje. Az irodában nagy hangerővel szó az egyik kereskedelmi rádió zenés kívánságműsora. A munkatársak nyüzsögnek, van, aki fészülködik, egyikük az éppen elhangzó slágert énekli, harmadik kollégájuk reggelizik. Megszólal a telefon, folyamatosan csörög, nem akarja abbahagyni. Végre az egyik ügyintéző felveszi a kagylót.

- Nagyné vagyok. – szól bele azonnal. Rövid hallgatás után újra megszólal.
- Egy kicsit beszéljen hangosabban, kit keres? ...
- Ja, a Valit! Hát most éppen nincs bent! – kacsint a reggeliző társára.
- Mondjak neki valamit? ...
- Hogy sürgősen hívja vissza? Jó, jó átadom! Akkor ennyi? Viszhall!

9. feladat

Mozgassa meg a fantáziáját! Képzletbeli ruhásszekrényéből – nemének megfelelően – válogassa össze azt a komplex öltözetet, amelyet holnap reggel felvenne munkahelyére! (Javaslom, hogy a feldolgozás során húzza át az eleve kizárt darabokat!)

férfiak	nők
fekete pólóing – világosbarna szövetnadrág – sötétszürke kötött kardigán – fekete–fehér edzőcipő – fekete lenvászon nadrág – bézs színű ing – sötétszürke bermudanadrág – világosbarna csíkos nyakkendő – fekete farmer – – rövid ujjú világoskék csíkos ing – világosbarna fűzős bőrcipő – kapucnis, fekete polár pulóver – kék–fehér kockás nyakkendő – sötétbarna makrokord nadrág – sötétbarna szövetzakó – steppelt mellény – lenvászon kockás sort – fekete termo–zokni – fekete western csizma – csíkos sztrecs–ing – fekete csokornyakkendő – világosbarna pamut zokni	szürke szövetszoknya – virágmintás, állógalléros fekete ruha – bordás kötésű ruha garbónyakkal – fehér vászonszandál – fekete csipkeharisnya – piros western csizma – ujjatlan maxiruha – rövid szabású fekete sztrecsblézer – fehér bokazokni – világoskék selyemblúz – lábfej nélküli leggings harisnyanadrág – szürke éktalpú cipő – testszínű selyemharisnya – hosszú, selyem kardigán – sötétkék selyemsál – sötétszürke bőr félcipő – fekete buggyos nadrág – fehér válltáska – piros, kapucnis pulóver – fekete mokaszin – zebramintás hátitáska – necc kötésű térdfix

10. feladat

Írjon néhány példát az utcán sokszor látható esetek közül, amikor nevetséges az alkathoz, korhoz nem illő öltözék!

Blank writing area with horizontal lines for student response.

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

"A hivatalos kapcsolatok írott és íratlan szabályainak, szokásainak és formáságainak összessége."

- A. etika
- **B. protokoll**
- C. illem

2. feladat

etikett	túlszabályozott viselkedési formák
protokoll	előzéklap
viselkedés	A magatartás formai megnyilvánulása
gördülékeny diplomáciai kapcsolattartás	protokoll
etika	kódex

3. feladat

Közlekedési eszközön a fiatalabbaknak illik átadni az ülőhelyet idősebb embereknek, kismamáknak, mozgássérülteknek. Idősebbeknek, magasabb rangúaknak előre illik köszönni. Ha valaki ránk köszön, illik visszaköszönni. (Ennek elmulasztása súlyos sértés.) Evés közben tele szájjal nem illik beszélni. Mobiltelefon használatakor nem illik hangosan beszélni. Mobiltelefont nem illik használni kulturális és vallási rendezvényeken. A levest nem illik szürcsölve enni. Nyilvános helyen, például étteremben az asztalnál nem illik a fogunkat, körmünket piszkálni, az orrunkat feltűnően kifújni stb.

4. feladat

Ügyfél: Nem köszönt (... helyiségbe belépő a bent lévőknek.). Nem mutatkozott be. Agresszív stílusban beszélt. Lekicsinylően nyilatkozott az irodában dolgozókról.

Ügyintéző: Nem alkalmazta a köszönés udvarias formuláját (Jó napot kívánok!). Letegette az ügyfelet. Átvette az ügyfél agresszív stílusát. A szituációban a "maga" megszólítás lenéző értelmezésben szerepel. Nem próbálta megnyugtatni az ügyfelet. Nem teljesítette az ügyfél kérését (panaszkönyv). Testbeszédével azt jelezte, hogy nemkívánatos az ügyfél jelenléte (háta fordított). Végig udvariatlanul beszélt és viselkedett.

5. feladat

különbségek:	szaktanár – magázó viszony	tanulótárs – tegező viszony
köszönéskor	Pl. Jó napot kívánok!	Szia!
kézfogásnál	A szaktanár nyújtja a kezét először, majd ő is köszön (Jó napot kívánok!).	A fiatal generációnál nem jellemző a kézfogás, de ebben az esetben, aki először köszön, az nyújtja a kezét.
udvariassági formula	Tanárnő/úr, engedje meg, hogy bemutatkozzam: <saját név> vagyok. Üdvözöllek, az én nevem pedig <saját név>.	Nincs hivatalos udvariassági formula, pl. <saját név> vagyok, én is ebbe az osztályba járok. Szia! Engem pedig <saját név>-nek hívnak.

6. feladat

A használt névjegykártya-szerkesztő, -készítő programnak megfelelően.

7. feladat

Lehetséges párbeszéd:

1. tanuló (hívott fél): Jó napot kívánok! <Saját név> vagyok, a <cégnév> ügyintézője. Miben segíthetek?

2. tanuló (hívó fél): Jó napot kívánok! <Saját név>, a <cégnév> ügyintézője vagyok. <pénztáros neve> pénztárossal szeretnék beszélni.

1. tanuló: Egy pillanat, máris szólok neki. <rövid szünet> Elnézést, nem tudom adni, mert nincs az irodában. Átadhatok neki valamilyen üzenetet?

2. tanuló: Igen, köszönöm. Legyen szíves a következő információt átadni neki.

1. tanuló: Egy pillanat, előveszem a papírt és a tollat. Igen, rendben van, mondhatja.

2. tanuló: Tehát kérem, hogy jegyezze a következőket: <szöveg>. Köszönöm. Viszonthallásra.

1. tanuló: Nagyon szívesen. Viszonthallásra.

8. feladat Gyűjtse össze az alábbi munkaszituáció telefonálással kapcsolatos hibáit!

- Partnerünket hivatalában a munkaidő kezdete és vége között (általában 8 és 15 óra között) hívhatjuk, de nem illik közvetlenül annak kezdete után vagy vége előtt, illetve a helyileg szokásos ebédidőben telefonálni.
- Ha környezetünkben nagy a zaj, akkor csukjuk be az ajtót, ablakot, vagy ha-lasszuk későbbre a hívást!
- A telefonkagylót a második, harmadik csörgés után illik felvenni.
- Szabályos bejelentkezéskor először a hívott fél a napszaknak megfelelően köszön, majd bemondja a cége és a saját nevét.
- Ha a hívó fél nem mutatkozott be, kérdezzünk rá a nevére, név nélküli telefonhívást ne fogadjunk el.
- Udvariatlanul, köznyelvi szlengen beszélt.
- A munkaidőben etikátlanul letagadta munkatársa jelenlétét.
- Ha telefonüzenetet veszünk át, mindig írjuk le papírra a hívás időpontját, a hívó nevét, valamint az üzenetet, és úgy adjuk át az érintettnek.
- A telefonos beszélgetés végén a hívó fél kezdeményezi a búcsúzást. *(Ha ezt a hívott fél teszi, lerázásnak tűnhet, kivétel, ha nem tudja folytatnia beszélgetést. Ebben az esetben mentse ki magát, és adjon meg egy időpontot, amikor visszahívhatja a hívó felet.)*
- Nem az udvarias elköszönési szóbeli formulát alkalmazta *(Viszonthallásra).*

9. feladat

férfiak	nők
világosbarna szövetnadrág - bézs színű ing - sötétbarna-csíkos nyakkendő - világosbarna fűzős bőrcipő - sötétbarna szövetzakó - világosbarna pamut zokni	szürke szövetszoknya - világoskék selyemblúz - testszínű selyemharisnya - sötétszürke bőr félcipő - fehér válltáska - sötétkék selyemsál

10. feladat

középkorú vagy idősebb nők miniszoknyában, mélyen kivágott blúzban - férfiak rövidnadrágban és cipőben, a zokni szára lecsúszva - a túl szűk ingről majdnem lepattan a gomb - a szűk szandálból lelóg a lábujj - teltkarcsú hölgyek rövid, a hasat szabadon hagyó pólóban - cicanadrág maslival, fodorral stb.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

A Magyar Nyelv Értelmező Szótára. Akadémiai Kiadó, 1986.

Allan Pease: Testbeszéd. Park Kiadó, 1992.

Görög Ibolya: Protokoll az életem. Athenaeum 2000 Kiadó, 2006.

Kepes Ágnes – Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban. Akadémiai Kiadó, 2009.

Ottlík Károly: Protokoll. Protokoll '96 Kft., 1996.

Sille István: Illem, etikett, protokoll. Akadémiai Kiadó, 2005.

INTERNETES FORRÁSOK

www.protokoll-info.hu Vámos Lászlóné – 2010. 07. 21.

rs1.szif.hu/.../web/.../Illem,%20etikett,%20protokoll%20kisokos.doc. (Illem, etikett, protokoll kisokos, sok nézőponttal. Dr. Nagy György László, Széchenyi István Egyetem, Győr, 2002.) – 2010. 08. 11.

www.protokoll-etikett.hu > Protokoll – 2010. 06. 20.

illem.lap.hu/ – 2010. 06. 20.

[hu.wikipedia.org/wiki/Protokoll_\(illem\)](http://hu.wikipedia.org/wiki/Protokoll_(illem)) – 2010. 06. 20.

www.jegyzet.hu/uploaded/1476/jogi_etika.doc – 2010. 06. 20.

AJÁNLOTT SZAKIRODALOM

Hidasi Judit: Szavak – Jelek – Szokások. A nemzetközi kommunikáció könyve. Windsor Kiadó, 1998.

Langer Katalin – dr. Raátz Judit: Üzleti kommunikáció. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1999.

Molnár György: Protokoll az üzleti életben. Corvinus Egyetem, 2002.

Ottlík Károly: Protokoll Plusz. Protokoll '96 Könyvkiadó Kft., 1995.

Ottlík Károly: Protokoll Extra. Protokoll '96 Könyvkiadó Kft., 1996.

Ottlík Károly: Protokoll A-tól ZS-ig. Protokoll '96 Könyvkiadó Kft., 1997.

Ottlík Károly: Protokollkódex. Dinasztia Kiadó, 1999.

A(z) 0061-06 modul 012-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens
55 345 02 0010 55 02	Terméktervező műszaki menedzserasszisztens
52 341 04 1000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző
52 342 01 0000 00 00	Marketing- és reklámügyintéző
52 342 01 0100 52 01	Hirdetési ügyintéző
52 342 02 0000 00 00	PR ügyintéző
54 341 01 0000 00 00	Külkereskedelmi üzletkötő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

6 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató