



Varga Mihály

Médiajog és médiaetika


NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

Kommunikációs és azzal kapcsolatos gazdasági és informatikai tevékenységek

A követelménymodul száma: 0950-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-017-55



PROTOKOLL ÉS ETIKETT A MÉDIÁBAN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Már a gimnáziumi évek alatt, az iskolai újságban megjelentek az Ön első írásai, sőt néhány alkalommal részt vehetett a kerületi kábeltelevízió helyszíni forgatásain.

Az Ön legtitkosabb vágya egy rangos, országos hatókörű rádióba történő bekerülés, és az ottani önálló, teljes értékű szerkesztői munkavégzés. A jelenlegi ideiglenes munkahelyén külső munkatársként dolgozik, s alkalmi megbízási díjakból igyekszik fenntartani magát.

A közelmúltban sikeresen felvették Önt nyári szakmai gyakorlatra a Városi Televízió szerkesztőségébe, ahol eleinte főképp kiállítás–megnyitóról szóló tudósításokat kellett írnia, de a tájékoztató műfajcsalád több ágát is kipróbálhatta. Diákújságíróként több lapnál volt már korábban is külső munkatárs, most azonban (a gyakorlat végén) végre szeretne állandó munkatársként elhelyezkedni ennél a televíziónál.

Az anyagi biztonság, és a rendszeres havi jövedelem megszerzése is cél, hiszen a szülei már eddig is erejükön felül támogatták az eddigi tanulmányait.

Sokáig az OKJ-s képzés önmagában is elegendőnek tűnt a televíziós hivatás eléréséhez, de most rá kellett ébrednie, hogy a jobb munkahelyekért folyó éles munkaerő–piaci versenyben az eredményességhez a művészetek minden ágában és a közművelődés területén is folyamatosan tájékozódni kell.

Az eddigi tanulmányainak köszönhetően viszonylag jól ismeri és érti az alapvető kulturális és médiagazdasági folyamatokat, ugyanakkor biztos szakértelemmel tudja kezelni mind a saját, mind a mások által létrehozott szövegeket.

A televízió stúdió vezetője ismeri az Ön ambícióit és terveit, ezért megbízza Önt, hogy a holnapi naptól kezdődően személyesen fogadja a televízió székházába érkező – előzetesen a műsorba meghívott –, stúdióvendégeket.

Önálló munkája során különösen nagy hangsúlyt kell helyeznie az udvariassági és protokoll szabályok betartására.

Mire kell ügyelnie ennél a feladatnál?

Milyen protokoll–szabályokra fog figyelni?

Honnan, milyen információs forrásokból fog előzetesen tájékozódni, felkészülni?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM**BEVEZETÉS**

Az Európai Unióhoz való csatlakozásunk óta jelentősen megnőtt a hiány a megfelelő szakmai tudás mellett, megfelelő viselkedéskultúrával, protokolláris ismeretekkel rendelkező nyelveket beszélő munkatársak, dolgozók iránt. Magyarország 2011-es Európai Unió elnökségi szerepvállalása még inkább szükségessé teszi, hogy minél többen ismerjék azt a történelmi utat, amin a protokoll Bizánctól – Bécsig és napjainkhoz eljutott. Minden médiában dolgozó felkészült szakembernek illik tudni tájékozódni a történelmi hagyományokra épülő hazai és nemzetközi viselkedéskultúra területein. Az elsajátított ismeretanyagot az élet minden területén tudja majd alkalmazni, ha megismeri, hogy a protokolláris szabályok tiszteletben tartásával miként változik az Ön személyes megjelenése, egyéni magatartása, személyes imázsa, s hogyan tud igazi európai értelmiségiként viselkedni a nemzetközi média világában. Elsajátított ismeretei alapján biztosabban tud tájékozódni, helyesebben viselkedni, magabiztosabban megjelenni, könnyedebben és szellemesebben társalognia a multinacionális vállalatok vezetőivel, a szakosított intézmények irányítóival, valamint a nemzetközi és diplomáciai környezetben dolgozó szakemberekkel. A társasági formák, udvariassági és illemszabályok nem pusztán királyi udvarokból kikopott cifra cafrangok, hanem nyugodt, feszültségmentes, jól szabályozott együttélési magatartásminták is. „Tekintettel vagyok a másokra, remélve, hogy ő is tekintettel lesz majd rám.” Ez nem valamiféle újfajta pszichológiai–szociológiai felismerés. Valójában ősi ókori norma és együttélési vezérlő elv. Divatos közhelyek a mainstream médiában: „eljutni Európába”, „felzárkózni a művelt világhoz”. De hát hol élünk mi magyarok jelenleg? Több mint ezer éve a Kárpátokon belül, a Duna és a Tisza által jellemezhető rónaságon. Nincs értelme „a magyar történelem vérzivataros századaira” és a „szabadságküzdelmeink kudarcaira” hivatkozni. Tudatosan kell vállalni a történelmi múltunk kulturális meghatározottságait, megélni a globalizálódó jelenünket és előkészíteni a nehezen belátható jövőnket. Jó példákat mindenre találhatunk, de sohasem mondhatjuk, hogy már eleget tudunk. A lecke az államalapítás időszaka óta nem sokat változott: jellegzetes nemzeti sajátosságokkal és karakterjegyekkel rendelkező népként beilleszkedni a fejlett világ egyenrangú tagjainak egyikeként. A viselkedéskultúra minőségén keresztül minden társadalom fejlettsége kiválóan tükröződik. Azok a normák, szabályok, szokások, amelyekkel ez a tantárgy foglalkozik, mindeneke előtt emberek, kultúrkörünkre jellemzőek, és így egyéni igényünket is kifejezik. A média bármely területén, bármilyen szintű beosztásban dolgozó munkatárs mindig, minden tevékenységével és megszólalásával a saját médiumát is képviseli, és ezért elengedhetetlenül szükséges, hogy az alábbi tantárgyi segédanyagból megismerhető szakmai kompetenciáknak is birtokában legyen. Ehhez kívánunk az itt következő oldalakon segítséget nyújtani.

ILLEM, ETIKETT, PROTOKOLL

A **latinus formában (protocollum)** idővel szinte minden európai nyelvben ismertté vált kifejezés a könyvtári rend szimbólumaként fokozatosan a hivatalos kapcsolatok rendjének, rendszerének kifejezőjévé és ezáltal a diplomáciai életben használatos fogalommá vált. Bár a diplomácia révén az élet sokféle területén elterjedt, a protokoll mindmáig erősen kötődik a diplomáciához s ezáltal a hivatalos nemzetközi kapcsolatokhoz.

Az alábbiakban használt fogalomhármás – illem, etikett, protokoll – tagjai közül a legáltalánosabb, ugyanakkor a legegyszerűbb és legérthetőbb is az illem.

Az illem A Magyar Nyelv Értelmező Szótára szerint „*a társadalmi érintkezés, a másokkal való viselkedés szabályainak koronként változó összessége*”. Az illem nem egyéb, mint a jó modor, a figyelmesség, az udvariasság és a mások iránti tapintat megnyilvánulása. Gyökere a jog egy részének, az erkölcsnek, a protokollnak és az etikettnak – ezek merevsége, gyakran erőszakolt ridegsége nélkül. Az illemtan a jó modor, a kultúrált magatartás szabályainak gyűjteménye, célja, hogy kellemesebbé tegye az életet a kisebb-nagyobb közösségekben, a társadalomban élők számára.

„A társas élet az alapja az illemtannak, s a társadalom formája magához alakítja az illemtant is. Az illemtudás, mint az erkölcsi felfogás egyik megnyilvánulása ma is bizonyos szabályok elismerését és megtartását kívánja. Ilyen régtől való alapszabály például, hogy bizonyos esetekben bizonyos személyeket (férfiak a nőket, fiatalok az idősebbeket, beosztottak a vezetőket, tanulók a tanárokat) udvariasságból, illemből előnyben részesítünk.

Az etikett a francia szó, történelmi értelmezésben az udvari szertartási és illemszabályok összessége, mai jelentése az idegen szavak és kifejezések szótára szerint: „a társadalmi érintkezés formáinak megszabott és megmerevedett rendszere”. Az Értelmező Szótár szócikke így definiálja a fogalmat: „társadalmi érintkezés, viselkedés formáinak előkelő vagy előkelő körökben, a diplomáciában, stb. megszabott s rendszerint megmerevedett rendszere.” Az etikett a francia királyi udvarban, Versailles-ban keletkezett az abszolutizmus virágkorában. Az észak-franciaországi etiquette kifejezés a sticke szóval kapcsolatos: az udvari rang szerint összefűzött cédulácskákat nevezték így, ebből származhat az etiquette szócska. Később nemcsak a neveket, de a szertartás egész lefolyását és külsőségeit is összekapcsolták a kifejezéssel. A szó ma is elsősorban a fényes udvartartásokat és az előkelő társadalmi osztályok ceremóniarendjét idézi. A spanyol és a francia udvari ceremóniák merev szabályait és diplomáciaformaságait az 1815-ös bécsi kongresszus, legutóbb pedig az 1961-es bécsi szerződés nagymértékben enyhítette ugyan, bár a nemzetközi hivatalos kapcsolatok terén a személyes és írásbeli érintkezésnél általánosan jellemző alakosságok, mint a későbbiekben látni fogjuk, ma is fennállnak.

A **protokoll** görög eredetű szó, a Bizánci Birodalom (330–1453) idején született, amikor is a császárság közigazgatásában a mai könyvtárak kartotékrendszerének elődjeként előzéklapot, könyvtári, irattári jelzőt használtak a hivatalos dokumentumokat, szerződéseket rögzítő pergamentekercsek tárolására, osztályozására. Az „első” jelentésű protosz és az „enyv” jelentésű kolla szó összetételéből keletkezett protokollon eredeti jelentése – “(a könyv) elejére ragasztva” – arra utal, hogy eleinte tartalmi összefoglaló funkcióit betöltő kiegészítő volt valamely irat, dokumentum mellett.

A protokoll mai értelmezése: a diplomáciai érintkezés formáira vonatkozó szabályok összessége. Bővebben: a hivatalos közéleti és diplomáciai rendezvényeken és szertartásokon követett eljárási, magatartási szabályok, valamint a rangsorolási, a levelezési és az etikett szabályok összessége. (Az etikett a protokollban az egyéni rangsorolásnak megfelelő eljárási szabályok rendszere, azt szabályozza, hogy a ceremónia egyes résztvevői miként illeszkednek a szertartásrendben.)

Értelmező szótárunk megkülönbözteti a „nemzetközi tárgyalásokról felvett jegyzőkönyv” jelentésén túl a protokoll fogalmának politikai-diplomáciai és hétköznapi értelmezését. Az előbbi szerint olyan szabályok összességéről van szó, amelyek megszabják a diplomáciai képviselők egymással való hivatalos érintkezésének módját, míg az utóbbi így definiál: “A hivatalos érintkezésekre, különösen a hivatalos rendezvényekre, meghívásokra, megbeszélésekre vonatkozó íratlan szabályoknak, érvényben lévő szokásoknak az összessége.”

Ez utóbbi, tágabb értelmezést tekintjük mérvadónak, noha a protokoll mint fogalom a köznapi nyelvhasználatban inkább a hivatalosságot, a merevséget, a szabályokhoz való ragaszkodást és a formaságokhoz való kötődést juttatja az ember eszébe. A hétköznapi protokoll az otthonról hozott viselkedési szabályokra, kulturált magatartásra, illemtani ismeretekre épül. A diplomáciai protokoll célja és feladata, hogy simává, zökkenőmentessé tegye a hivatalos és a személyes kapcsolatokat, az államokat kölcsönösen képviselő személyiségek közvetlen és írásbeli érintkezését egy olyan szabályrendszer segítségével, amely – eleve lehetővé teszi a beilleszkedést, a kiszámíthatóságot, illetve a szabályoktól való eltérés érzékelését.

A protokollban ugyanis a viselkedésnek, a szabályok megtartásának jelzőrendszer-szerepe is van: finom fokozatokban lehet közléseket átadni, pozitív vagy negatív jelentéstartalmakat megfogalmazni anélkül, hogy ezt szóbeli vagy írásos formában kellene megtenni. A ceremóniák formalizmusa tehát nem öncélú, ellenkezőleg: minden mozzanatnak meghatározott funkciója van. A protokoll csak akkor tud megfelelni feladatának, ha időszerű, és ha alkalmazkodik az adott társadalmi viszonyokhoz.

A protokoll a történelem előtti időkben született, hiszen a más emberi közösségek küldötteivel való megkülönböztetett bánásmód egyidejű az emberi közösség érintkezésével.”¹

A VISELKEDÉS KULTÚRÁJA

„A 20. század a legtöbbet a polgári illemtanból mentett át világszerte. A korábbi társadalmakban érvényesült bonyolult illemszabályok egyszerűsödtek, a legújabb kor forradalmi változásai átalakították az erkölcsi normákat és így természetesen a viselkedés szabályait is. eltűntek az írott vagy íratlan szabályok közül azok, amelyek az alárendelt osztályok viselkedését írták elő, s lassanként utat tört magának az egyenjogúság elismerése is. (Az 1804-es francia polgári törvénykönyv például megtiltotta, hogy a férjes asszonyoknak joguk legyen az önálló szerződéshez, és ezt a hátrányos megkülönböztetést csak 1938-ban szüntették meg.) Kifejlődtek a társadalmi demokráciának megfelelő illemszabályok s megkezdődött ezek összegyűjtése, feldolgozása.

Az egyik ilyen, bizonyos értelemben mindmáig klasszikusnak tekinthető gyűjtemény 1788-ban Hannoverben látott napvilágot Adolf Freiherr Knigge tollából „Umgang mit Menschen” címmel. „Az emberek közötti érintkezésről” magyarul is többször megjelent, harmadjára 1821-ben, amikor is így ajánlotta magát elődeinek a korszakos mű: „Az emberekkel való társalkodásról, vagy: Miképpen kellessék minden rendbéli emberekhez magunkat úgy alkalmaztatnunk, hogy a Világban boldogulhassunk.” A könyv célja és tartama a szerzői megfogalmazás szerint: „Szabályok nyugodt, szerencsés és hasznos életformák számára”.

Knigge munkája az akkori szemlélet alapján az emberek viselkedésének összefoglaló ismerete a 18. század végén. Utazásai és az udvarnál változatos munkakörökben szerzett tapasztalatai alapján eleven és átfogó képet tudott nyújtani az akkori viszonyokról.

E könyv rendkívüli hatással volt kora viselkedéskultúrájára. Sok kiadást megért, számos nyelvre lefordították. Bölcs szentenciáit szelvényben-hosszában idézték, habár szigorú szabályait a kortársak se vették mindig komolyan.

Egy anekdota szerint, amikor Knigge hajótörést szenvedett, s egy törött árbocrúdba kapaszkodva hanyódot a hullámokon, észrevette, hogy cápa közeledik feléje. Félelmében előrántotta tőrét, mire egy hajótörött a közeli mentőcsónakból megbotránkozva rászólt: „No de tisztelt uram, halat – késsel?”

A múlt század elejének magyarországi társadalmi szokásait elsősorban nyelvkönyveink tükrében lehet visszaidézni, rekonstruálni. Íme például egy kötelező társalgás részlete 1804-ből:

Báró: – Alázatos szolgája a kisasszonyoknak, az uraknak köteles szolgája.

¹ Forrás: Ottlik Károly könyvismertetőjének részlete. PR Herald (www.prherald.hu) szerkesztőségi archívuma. 1997. november 09.

Antal: – Nagyra becsülöm, hogy báró uram magát hozzánk megalázta.

Báró: – Kérem, ne ceremóniázzon az úr. Én az urat szeretem, s mivel hozzám nem jöhetett, én jövök az úrhoz. A barátság az alázásról semmit sem tud.”

1835-ben a „nagyságos asszony” eképpen íratta fel szakácsával az ebédnekvalót: 1.) Az egyik őz címer törött lének; 2. Tehénhús mandolás tormával; 3. Tyúkok kartfiolával; 4. Az őz pecsenye a madarakkal, a hozzá tartozandó salátával; 5. Savanyó káposzta friss disznóhússal s téjfellel; 6. Pulyka pástétomban; 7. Ecetben forralt ponty egy tál rákkal; 8. Utoljára tésztából süített és szokott konfekt.”

A terített asztalnál pedig efféle társalgás járta: „– Itt a mustár, itt a mártalék, tessék választani. De úgy látom nincs kenyere. Íme; mi csak házi kenyérral élünk.” „– Én azt jobban szeretem a zsemjénél, kivált, ha puha, mint ez.” „– Szolgálhatok virágos káposztával?” „– Igen lekötelez kegyed, én ezt a zöldséget nagyon szeretem ” „– S ebből a potykából?” „Bizony félek a szálkától.” „– Asszonyom, megengedi kegyed, hogy egészségére igyam?” „– Becsületnek tartom.” „– Talán az úr kávéval szokott élni?” „– Az a szerecsenbab nem magyarnak való, de a kétszersült jó borba mártva elcsúszik nálam.” „– Igyunk még egyet. Itt az édes borok. Ha úgy tetszik, keljünk fel, s menjünk a terembe kávé s liqueurt inni”...

Az egységesülő normákat világszerte a tánciskolák illemtankönyvei kezdek közvetíteni. Az angolszász világban 1820-ban ismeretlen szerzőtől megjelent *Hits on Etiquette* (Viselkedési útmutató az úriember, a gentleman fogalmát tett kiindulóponttá a társasági viselkedés meghatározásában. és ugyancsak „Az úriember” címet viselte a magyar Szabó István Andornak a jó társaság szabályairól írott könyve, amely 1923 és 1931 között öt kiadásban jelent meg. Századunk húszas éveiben világsikerré válik egy amerikai szerző, Emily Post „*Etiquett*” című munkája 1922) is, olyannyira, hogy a szerző unokája ma is folytatja a sorozatot.

Az utóbbi évtizedek hazánkban azonban nemcsak a szellemi életben vágtak rendet, hanem jókora pusztítást vitt végbe a hétköznapi és a politikai protokollban is. Az erőltetett egyenlőségi eltüntette a jó modort és az „elvtárs” uniformizálásával jellegtelenné szürkítette a megszólítást.

A rendszerváltást követően ismét létjogosultságot kaptak a társadalomban az európai, polgári értékek, a politika és a diplomácia protokollja pedig még közelebb került a nemzetközi gyakorlathoz. A modern viselkedéskultúra elsajátítása iránt világszerte megnyilvánuló igény, reméljük, nem megy ritkaságszámba ezentúl Magyarországon sem.”² (Ottlik Károly)

² Ottlik Károly könyvismertetője. PR Herald, 1997. november 09.

VISELKEDÉSI NORMÁK

A viselkedési alapszabályok beleivódtak ezen a kontinensen az emberekbe, mert ha valaki hibát vét ellenük, még a kamaszok is összenéznek: „nézd már, milyen bunkó!” És az elvörösödő vétkes gyerek jelzi, tudja ő azért, hogy miről van szó. Általában nem szeretik, aki nevetlenül viselkedik, megszólják, aki nem tart be valamilyen erkölcsi normát. Hogy mik ezek, azokat tanuljuk otthonról, iskolából, vallásból és lehet tanfolyamot is végezni. Divatok, a bezúduló amerikai szokások zavarnak bele a sokszor inkább ösztönösen érzett, mint tudott szabályok betartásába. Spock – akinek könyve alapján több generációt neveltek fel –, egyenesen bocsánatot kért utólag a tanácsaiért. Valami olyasmit ajánlott ugyanis, nem szabad rászólni a gyerekekre semmiért. Azután később ennek megjött a hatása. Persze mi a saját normáink szerint cselekszünk itt a tradicionális zsidó–keresztény kultúrában. Ha nekem azt mondják: „európaiság”, azonnal a Thomas Mann-i, József Attilai, esetleg Popper Péteri „*fehérek közt egy európai ember*” jut eszünkbe.



1. Ábra. A stúdióban dolgozó kollégáknak – a beosztásuktól függetlenül –, meg kell adni az illő tiszteletet.³

70 CENTI, KŐBŐL VAN

„Máshol mások az értékrendek. Van olyan is, ahol bevett szokás ünnepeken kiásni a halottaikat, megtáncoltatni, majd visszatemetni nyughelyükre. Minden kultúrában más az érintési távolság is. A buddhistáknál 70 centi, kőből van és kezet sem fognak. Itt nálunk a kézcsók a spanyol egyházi liturgiából terjedt el a tisztelet jeleként.

³ Forrás: PR Herald (www.prherald.hu) szerkesztőségi fotóarchívum. 2010. november 09.

A nőnek kézfogásra kell nyújtani, és ha a férfi kezét akar csókolni, hajoljon fölé mellmagasságig, ne nézzen fel közben, és ne cuppogjon rá.

Japán nővel ne tegyük! Meghalna szégyenében, a férje meg harakirit követne el. Saját kultúrkörünkben kézfogásnál először a fölérendelt, az idősebb, a nő, a fogadó fél nyújt mindig kezét, csak az amerikai porszívó ügynök ront be előrenyújtott kézzel.

Kínaiakkal tárgyaló nő ne ültesse maga mellé férfi kísérőjét, mert ahhoz fognak beszélni, minél idősebb annál inkább. Náluk egyébként is csak bölcs öreg férfi létezik, korral az ember gazdagszik. Itt a kontinensen az európaiság a civilizált, nem agresszív ember szinonimájaként működik.

Nem mindegy mit kommunikálunk magunkról. Mert a kommunikáció egyik ritkán bevallott célja a győzelem. Ehhez pozitív indíttatás ajánlott, és vannak segédeszközök. A szavaink, hangsúlyunk, s főleg a tartásunk.”

FŐLEG A MIKÉNT!

Mert ez a már unalomig csépelte divatos kifejezés nem csak beszédet jelent. Csak 7%-ban verbális, azaz a szavaké, 55%-ban non verbális, amikor a testünk, ruhánk meggyűlés jelez, a többi százalék a százig meg a vokális, amikor a hangsúlyból érzékeljük a közlést. Ha időre rohanó férjünk orra előtt törjük bele a kulcsot a bezárt ajtóba, és azt mondja: „jaaj de ügyes vagy!”, ne kezdjen el dagadni a keblünk, hogy de jó! Nem a verbalitás, a hangsúly a lényeg. Ahogyan kíméletből mondjuk valaki nagyon rondára, hogy jaj de kis érdekes arca van. Ha teljes mellel fordulunk valaki felé, azt jelenti, figyelek rád. Ne fonjuk karba a kezünket, mert az elzárkózást jelent, és ha elfordulunk, ott is hagy, akihez beszélünk.

A zsebre dugott kéz beszéd közben lekezelő, tartsuk inkább oldalt lógatva, hiszen ott a helye. Esetleg lazán hátul. Az elől görcsösen összekulcsolt kezek sem előnyösek.

Segít egy ügyes A/4-es mappa nem lóbálva. Teljes tenyérrel, határozottan fogjunk kezét a másik szemébe nézve, de ne túl erősen. Ne rázzuk, nem poros! Ne nyújtsuk eleve kézcsókra, pórul járhatunk és nevetséges.

Ahogy a lihegő úr is, aki felrántva kézcsók címén végignyalja a szerencsétlen nő kezét. Munkahelyen ne slattyogjunk slamos papucsban – kiscipő, és megyünk győzni! Figyeljünk a tartásunkra, hangfekvésünkre, ápoltságunkra és köszönjünk.

A SZERVERNEK IS KÖSZÖNJI!

A „jó napot kívánok” mindenhol megfelel, de csak a „kívánok”-kal együtt. A „csókolom”-ozás nehéz helyzeteket teremthet a felnővőknel.

Sosem felejttem el, másfél évig köszöntünk kölcsönösen „csókolom”-ot egymásnak a szomszéd orvosprofesszorral, mire rájöttem, hogy már nő vagyok. A barátságos köszönésnek varázsereje van. Ahogy a kifejtő kérdésnek is.

Mondok példát. Minden házban, utcában van, aki a környék szervezője, a kút mérgezője. Les, pletykál, elkap és mondja. Figyelni kell, majd kérdezzük meg ártatlanul, hogyan történt? A megszólításokkal is zúrok vannak.

A hírekben vicces, ha a „bűnöző hölgy háromszor tört be” Ha „özv. Kis Gáspárné úrhölgyet” írnak a levélre, a néni esetleg nem meri kibontani. Adott esetben az ismert keresztnév is megteszi, vagy az asszony, mert az nem azt jelenti, hogy volt-e már fiúval. Nem mindegy, hogy kit tegezünk le és hogyan, az önözésnek és magázásnak is külön hangulata van.

Jó lenne megtanulni már iskolában.

Egy 1870-es könyvben még azt olvashatjuk: „úrinő nem fogja meg a kilincset”. Ma ez már kivihetetlen.

Az a tanács, hogy „ha nem szaladsz a divat után, nem tudsz kimenni belőle”, már átgondolandó.

Görög Ibolya tanárnő 7 miniszterelnököt szolgált, mint protokollfőnök. Nevezetes arról, hogy még miniszterelnök sem kérdezte soha a pártállását. Könyvei, publikációi eligazítást adnak a téma útvesztőiben. Az utóbbi években felnőttoktatásban tanítja a tárgyat. Bűbájos előadásában sok érdekeset mesél még. Például a műborosta azt üzeni „hű, micsoda éjszakám volt”. Vigyázzunk a pasival, és ne mondjunk neki hosszú szavakat. A fiúk lába ne lógjon ki a nadrág és zokni között. Végül egy csábos trükk: a macsó egy kézzel veszi le a szemüvegét, és Z alakban.” (Urbán Beatrice írása alapján)⁴

A PONTOSSÁG

„A társas érintkezés egyik legfontosabb passzívája, alaki szabálya, egyben a megbízhatóság jele. A pontosság nem csupán azt jelenti, hogy a megbeszélte találkozóra, tárgyalásra, eseményre a megadott időben – egyes alkalmakkor megadott időközökben – kell megérkezni, hanem jelenti azt is, hogy nem illik a megadott időpontnál előbb megérkezni, mert ezzel zavarba hozhatjuk partnerünket, felboríthatjuk programját. „L’exactitude est la politesse des rois”, azaz: a pontosság a királyok udvariassága. A szentencia az 1814–1824 között uralkodó 18. Lajos francia király szavajárása volt. Ma mókás moralizálással így is mondják: A pontosság a királyok erénye. Az uralkodói pontosság néha színpadias formában nyilvánul meg. Régi angol hagyomány például, hogy az uralkodó évente részt vesz a testőrgárda díszfelvonulásán. Ezekben a szemléken a nézősereg mindig meglelégedéssel állapítja meg, hogy őfelsége pontosan, óraütésre érkezik.

Miért udvariasság a pontosság? Az »udvarias« szó eredete számos idegen nyelven is az udvari környezetből származik (vö. német Hof – höflich). Az ókorban a görögöknél a »városias« jelző adta ugyanezt az értelmet. A pontosság tehát udvariasság, a pontatlanság ennek az ellenkezője. A társas életben az értelmezés azonban mást is jelent.

⁴ Forrás: Urbán Beatrice, PR Herald (www.prherald.hu) szerkesztőségi archívum. 2009. március 15.

Elsősorban: megbízhatóságot, következetességet és kétes szerepvállalástól való tartózkodást.

A pontos megjelenés azt is elárulja az emberről, hogy ura-e saját időbeosztásának, az elvárások szerint képes-e szervezni munkáját és elfoglaltságát. Jó benyomást csak a pontos ember kelt. A tapintatos fellépésnek is egyik alapja a pontosság és a megbízhatóság.

Miért erény a pontosság? Mert a pontatlan ember éppen azt fecserli el, ami egy életben meg is ismételhetően a legkevesebb, az időt. Amíg valaki a más idejét pazarolja, a magáét is fecserli. A pontatlanság továbbá láncreakciókat válthat ki. Ha például a főnök várhatja a helyettesét, az pedig a beosztottait, mindez a munka rovására megy: senki sem dolgozik. Idővagyonunk egy és oszthatatlan, ezért – a szélsőségeken túlmenően – általános szabályként kell elfogadni, hogy nem illik visszaélni mások idejével.

A pontatlanság a hatalommal való visszaélés is. Nemcsak a hivatali hatalommal, hanem az érzelmi, értelmi fölényvel is. A társasutazáson részt vevő turista ne várakoztassa meg a többieket azért, mert ő jóban van az idegenvezetővel, és úgysem lesz korholásban része. Megkésett vendégre várakozni a többiek számára kínos bizonytalanság. Brillat-Savarin azt mondja erről: „Hosszú ideig várni egy későn jövőre, kíméletlenség a többi vendéggel szemben.”

AZ IDŐ PÉNZ

A későn jövők, ha baráti helyről késnek, és őszinték mernek lenni, az okot rendesen feledékenységgel és időhiánnyal magyarázzák. Ez a kifogás sokszor önámítás. Notórius elkésőknel az önfegyelmzés hiányzik. Éppen a nagy elfoglaltságú emberek tudják az idejüket beosztani. Megtanulták, hogy nemcsak a saját idejük drága, hanem a másoké is. “Time is money”, az idő pénz – ahogy a nyugati üzleti világban mondják. Magasrangú vezetőknél tett látogatáskor éppen ezért ne lepődjünk meg azon, ha a titkárság rendszerint közli, mennyi idő áll rendelkezésünkre: ezt illik betartani. Topmenedzserek, elfoglalt politikusok részére már sok cég szervez professzionális time-menedzser szemináriumokat, úgynevezett időgazdálkodási tanfolyamokat. Aki “nincs nekem ilyesmire időm” kifogással veti ki a nyakából a részvételt, éppen ezzel bizonyítja, hogy igenis ráférnének az efféle kurzuson elsajátítható ismeretek. Szerte a világon sokan irigylik a legendás német pontosságot. Egy német szakíró, Heinz Commer szerint azonban már ez sem az igazi. Ezért ő a legfontosabb pontossági szabályokat és ajánlásokat az alábbiakban foglalta össze:

A német és a közép-európai pontosság szabályai nem ültethetők át minden további nélkül idegen országok gyakorlatába. A pontosság jelentősége ugyanis országonként eltérő. Kínában például olyan kínosan ügyelnek a pontos érkezésre, hogy a vendég megjelenésére a megadott időpont előtt 5–10 perccel számítani lehet. Brazíliában, mint említettük, ha a megadott időpontban érkezünk, a háziasszony még fürdőkádban ül, a férje borotválkozik. (Ha komolyan gondolják a jelzett időpontot, hozzáteszik az „angol óra” pontossági fogalom megfelelőjét: „Hora inglês”). Franciaországban a rendezvények kezdeti időpontját szabad viszonylag tágan értelmezni, találkozóra azonban illik pontosan érkezni. A pontosság követelménye Európában is északról délre haladva egyre lazul, más kultúrkörökben és más kontinensen országaiban pedig egészen más – számunkra meghökkentő – értelmezést is nyerhet a pontosság fogalma. Ilyenkor be kell kalkulálni a helyi szokások szerint “kötelező” késést. Némely országban akár félórás késést is „elvárnak”, s aki ehhez nem tartja magát, kellemetlen feltűnést kelt. Utazó menedzsereknek, üzletembereknek, politikusoknak ilyen esetben ajánlatos idejében tájékozódniuk az illető országot ismerő személytől (például ottani külképviseletünk, kereskedelmi kirendeltségünk munkatársaitól). A nemzetközi hivatalos kapcsolatokban és főleg a diplomáciában a hétköznapi gyakorlatnál sokkal precízebben megfogalmazódtak a pontosság kritériumai, hiszen a pontos megjelenésben kifejeződik a partner tisztelete és egyúttal saját megbízhatóságunk. A pontosság itt nem mindig szó szerint értendő, a protokoll az alkalomtól függően megkülönböztet:

- - percnyi pontosságot,
- - megengedett késést és
- - meghatározott időpontok között való érkezést.

IDEJÉBEN ILLIK TÁVOZNI IS

Percnyi pontosság kötelező hivatalos tárgyalásokon, olyan hivatalos rendezvényeken, mint valamilyen jegyzőkönyv aláírása, meghatározott szertartásrendet követő rendezvények, megbeszélte találkozók. A pontosság lényeges előfeltétele egy megbeszélés, üzleti tárgyalás sikeres lefolytatásának is. A megbeszélte időponthoz, ha csak egy lehetőség van rá, tartanunk kell magunkat. Alapszabály, hogy sohase jelenjünk meg a megadott időpontnál korábban, mert nemcsak, hogy kellemetlenül meglephetjük vendéglátónkat, tárgyalópartnerünket, hanem megzavarhatjuk előző programját, arról nem is beszélve, milyen kínos az időfecsérlő, céltalan üldögélés egy előszobában, titkárságon, ahol munka folyik. Ugyancsak a pontosság e válfajához tartozik, hogy – az alkalomtól függően – idejében illik távozni is. Például, ha befejeztünk egy üzleti tárgyalást, ne tartsuk fel feleslegesen a partnert. A diplomáciában bevett szokás az, hogy egy megbeszélés időtartama egy óra, de távozni az óra letelte előtt illik, hogy a fogadó fél még előkészíthesse a következő tárgyalást. Ha pedig mi vagyunk a fogadó fél, akkor a meghívottat ne várakoztassuk, hanem a megbeszélte időben fogadjuk, és szánjunk rá annyi időt, amennyi az ügy elintézéséhez szükséges. Különösen fontos ez akkor, ha itthon külföldi ügyfelet fogadunk: az ő ideje, mivel külföldön van, drágább, mint a miénk. A megbeszélte időpontban érkező látogatót megvárakoztatni nagyfokú udvariatlanság. Ha elkerülhetetlen, akkor a megbeszélte időpontban – de legfeljebb 1–2 perccel utána, felelős munkatársunk mentse ki bennünket, kérjen elnézést és tartsa szóval addig a vendégeket.

Bármelyik tárgyalás alakulhat úgy, hogy „kinövi” az előre reá szánt időt. Szükség esetén állapotunk meg új időpontban a tárgyalás folytatására. Ha a látogató a meghatározott idő lejártakor nem készül távozni, és a tárgyalás folytatását nem tartjuk elengedhetetlenül szükségesnek, esetleg akár további programjaink felborítása árán is, akkor elfoglaltságunkra célozva – ha ez nem használ, arra hivatkozva –, magunkat kimentve, udvariasan nekünk kell búcsúzást kezdeményezni. A magas szintű, illetve diplomáciai szintű nemzetközi tárgyalásokon, ha a tárgyalásnak előre megszabott időtartama volt, a protokollós belép a terembe, előbb csak bólintással jelzi az idő lejártát, majd – ha szükséges – 5–10 perc múlva ismét bemegy, de akkor már bent is marad az ajtónál állva, mintegy felkiáltó jelként utalva a tárgyalás végére. A megengedett késés az alkalom jellegétől függően változik. Fontos kivétel azonban, hogy étkezésre szóló meghívásnál mindig pontosnak kell lenni. A régi szabály szerint „inkább a vendég várjon az ételre, mint az étel a vendégre”. (Előkelő szállodákban az asztaltól telefonhoz kihívott vendég levesét is illik melegítőlapra helyezni a távollét perceire.) Az étel ugyanis időre készül, s ha nem szolgálják fel idejében, minden perccel veszít minőségéből, ami pedig a siker fontos tényezője. Épp ezért ültetési étkezésre szóló meghívásnál pontosan illik érkezni, legfeljebb néhány perces késés fogadható el. A legbiztosabb ezért, ha a megengedett késés lehetőségével nem élünk. Ha távolabbról érkezünk, vagy ha forgalmi akadályok miatt az utazási idő bizonytalan, inkább legyünk a helyszín közelében korábban, s ott várakozzunk addig, ameddig eltelik a megkívánt pontossághoz szükséges idő. A protokollban ritkában előforduló eset a rövid időszakon belüli időpont. Ezen az értendő, hogy az érkezési időpont (például ültetési vendéglátásnál) így van megadva: 12.15–12.30. Ilyenkor mindig ezen belül kell érkezni. Sok meghívott esetén (nagy szabású fogadáson) éppen az okoz problémát, hogy mindenki egyszerre érkezik, és húsz perc elteltével a meghívottak üdvözlésére alakult „fogadási vonal” feloszlik, hogy a vendéglátó(k) is beszélgethessen(ek) a vendégekkel. Ezekre a rendezvényekre általában az első 20 percn belül illik érkezni”. (Ottlik Károly nyomán)

MÁSOK TISZTELETÉNEK KIFEJEZÉSE

A meghatározott időpontok között való megjelenés esetén a meghívó a kezdési és a befejezési időpontot is megjelöli (például koktélparti 18 órától 20 óráig). Ilyenkor gyakorlatilag bármikor megjelenhetünk, illetve távozhatunk ezen időpontok között. Az illendőség természetesen azt kívánja, hogy az első húsz percben érkezzünk, és legkésőbb a befejezési időpont előtt néhány perccel távozzunk. Közvetlenül a befejezési időpont előtt érkezni, vagy annál tovább maradni nagyfokú illetlenség, ez utóbbival szintén felboríthatjuk vendéglátónk időbeosztását (aki maga sem tervezte ezt az elfoglaltságát hosszabbra, mint a meghívón feltüntetett idő).

A legtöbb társasági rendezvényre a megadott időponttól kicsit később érkezni lehet anélkül, hogy udvariatlannak tűnének az ember. Az önfegyelmzés legjobb eszköze, ha néhány perccel, esetleg negyedórával megelőzzük a kitűzött időpontot. Előzékenység ez így a várakozók iránt, és önmagunk számára, feltéve, ha komolyan vesszük. A pontosság minden társasági kapcsolatban ma is az egymás iránti megbecsülést, a másik tiszteletét fejezi ki. Hivatkozhatunk rohanó világunkra, zaklatott életünkre, sokféle elfoglaltságunkra – mindez a pontosság követelménye alól feloldást nem ad. A királyok udvariassága – erénye – elsajátítható. Első lecke: a helyes gazdálkodás az idővel. Ha mérleget készítünk egy napunkról, több napunkról az idő és a tevékenység pontos megjelölésével, és kimutatjuk az elvesztegetett, elpazarolt percek, órákat, csak okulunk belőle.

Egyes afrikai országokban teljesen formális az idő megjelölése: a rendezvényekre vagy megbeszélésre bármikor várható a partner vagy vendég érkezése (ezen a kontinensen a több napos, netán hetes eltérés sem rendkívüli). ///A pontatlanság a tapintatlan embereknél visszatérő jelenség. A pontatlansággal lehetőleg bolha-, nem pedig elefántkorában kell végezni, még az illemszabály színvonalán. A lazaság, a hanyagság is elkezdődik valamivel. És a pontosság nem csupán az időhöz való viszony. Mikron pontossággal esztergálni, a magyar helyesírás szabályainak megfelelően gépelni, a vendéget az előírások szerint kiszolgálni, a ránk bízott pénzzel elszámolni pontosan kell.” (Ottlik Károly művei alapján)

AZ EGYES ALKALMAKRA AJÁNLOTT PONTOSSÁG

Átlagos munkanapon, a tevékenység kezdetekor, azaz pontosan megadott időben.

Tevékenység vége: 10–15 perccel a munkaidő vége előtt.

Munkaebéd, üzleti vacsora:a.) Vendéglátóként: 15 perccel a megbeszélt időpont kezdete előtt b.) Vendégként: pontosan.

Társasági alkalmak – Koktélparti, Állófogadás, Offenes Haus (azaz magánotthonokba szóló, egész napos meghívás) esetén: félórával (maximum egy órával) a kezdési időt követően.

Vacsora: pontosan a megadott időpontban

Vacsorát követő alkalmak: negyedórás késés elfogadható.



2. ábra. A meghívott stúdióvendégekkel kötelező betartani az elemi udvariassági szabályokat ⁵

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A PROTOKOLL KELLÉKEINEK HASZNÁLATA (NÉVJEGY, VIRÁG, AJÁNDÉK)

A protokoll tehát közérdekű jelenség.

Vendégekkel kapcsolatos magatartásunkra vonatkozik.

Széleskörű tevékenység.

Jelenlegi szűkebb témánk szempontjából főképpen a médiarendezvények vendégeivel kapcsolatos megnyilvánulások sorolhatók ide.

1.) Az alábbi üresen hagyott helyre sorolj fel néhány jellegzetes pr-ajándékot, amit a stúdióba érkező vendégeknek lehet adni!

⁵ Forrás: A PR Herald (www.prherald.hu) szerkesztőségi fotóarchívum. 2010. november 09.

1.)	_____
2.)	_____
3.)	_____
4.)	_____
5.)	_____
6.)	_____
7.)	_____
8.)	_____
9.)	_____

NÉVJEGYKÁRTYA

Ez valójában egyszerű írásos értesítő önmagunkról.

Ha valaki átnyújt egy névjegyet, át kell venni és illik megnézni. Miután megnéztük reagálhatunk rá, vagy el is rakhatjuk olyan helyre, ahol láthatóan helye van (nem szabad zsebre rakni, vagy belegyűrni valahová). Előnyös névjegykártya-tartót magunknál tartani, így minden kapott névjegykártyát a megfelelő helyre tehetjük. Azért is érdemes rendezetten tárolni a névjegykártyákat, mert innen tudjuk a névjegykártya adó személy nevét, rangját, elérhetőségeit.

Fontos, hogy a névjegykártyáról derüljön ki a név és a rang. Két oldalas is lehet – magyar és a másik oldalon idegen nyelvű. Névjegy szolgálhat regisztrációként (urnába-dobás), üdvözlőkártya helyettesítésére (aláírás helyettesíti).

2.) Az alábbi üresen hagyott helyre írd le a legfontosabb alapadatokat, amiket egy televíziós szerkesztősz névjegyén illik feltüntetni!

- 1.) _____
- 2.) _____
- 3.) _____
- 4.) _____
- 5.) _____
- 6.) _____
- 7.) _____
- 8.) _____
- 9.) _____

AJÁNDÉK

- Az ajándék átadásának időzítése nagyon fontos.
- Praktikus csomagolást alkalmazzunk, főképp, ha utazás után vagyunk, rögtön el tudjuk helyezni.
- Elfogadható mértékű és értékű legyen!
- A protokolláris ajándék általában nem személyre szóló (de bizonyos esetekben – kivételesen –, lehet személyre szóló is.
- Ajándékozhatunk italt, érméket, könyvet, zsúrizett népművészeti tárgyat.
- Ne ajándékozzunk privát szférába tartozó dolgot (pl.: kölni, ruha stb.)
- Nőnek ajándékozhatunk virágot.
- Rögtön elhelyezhető ajándékot érdemes adni.
- Az ajándék ne legyen rolandó.

NÉVJEGY ÁTADÁS ÉS KÜLDÉS

„Régebben nálunk és külföldön is, ha látogatáskor a háziak nem voltak odahaza, annyi darab névjegykártyát volt illő visszahagyni, ahány felnőtt tag tartozott a családhoz. A személyes átadást ilyenkor az jelentette, hogy a névjegy bal felső sarkát behajtották. (A kártya behajtásának egyébként országonként különböző, bonyolult szabályai voltak, némely helyen például a névjegy egész jobb szegélyét kellett behajtani, de az etikett bonyolult szabályai, szertartásai az idővel ésszerűen egyszerűsödtek.) Ugyancsak a múlt rekvizitumaihoz tartozik, hogy például tisztai házaspárok látogatásánál a közös, és a férj névjegyét egyaránt leadták. A húszas évek etikettje így rendelkezett: „Csak a személyes leadott névjegyen hajlítunk be az egyik oldalán körülbelül ujjnyi széles részt vagy az egyik sarkot.”

Megismerkedéskor a névjegyet a bemutatkozás kelléki kiegészítőjeként adjuk át, s ha ilyet kapunk, sajátunkkal azonnal viszonzni illik. Modortalan vagy gondatlan ember benyomását kelti az, aki ilyenkor „ja, nincs nálam”, „épp elfogyott” vagy „otthon felejtettem” felkiáltással igyekszik elütni a dolgot. Illedelmes társasági embernél egyik kifogásnak sem szabad előfordulnia. A névjegy személyes átadása a bemutatkozás, az ismerkedés része.

Minden esetben hozzátartozik a névjegy figyelmes elolvasása, úgymond tanulmányozása a személyre szóló udvariasság részeként (még akkor is, ha felületesen már ismerjük az illetőt, mert meglehet, azóta kinevezték, más beosztásba helyezték). A kapott névjegyet megtekintés nélkül hanyagul a zsebébe vágó emberről a másoknak megvan az első – nem éppen hízelgő – benyomása. Később a beszélgetésnél, társalgásnál, üzleti tárgyalásnál a kapott névjegy kitehető az asztalra annak érdekében, hogy partnerünk nevét el ne tévesszük, vagy partnereink nevét össze ne keverjük, mert az igen súlyos illemsértés volna.

A névjegy azonban pótolhatja a személyes megjelenést, találkozást, küldhető is, illetve esetenként csak küldeni szabad. A névjegyküldésnél ügyelni kell arra, hogy előkelő állásúaknak nem küldünk névjegyet, hanem magunk visszük el (itt megtörténhet, hogy a névjegy leadása helyett nevünket a portásnál, esetleg a titkárságon kitett vendégkönyvbe kell bejegyeznünk). A magas beosztásban lévőtől névjegyen kapott közleményre levélben válaszolunk. A névjegyküldés esetében minden alkalommal fel kell tüntetni annak indítékait.

A NÉVJEGYKÜLDÉS FONTOSABB ESETEI

- Bemutatás: a bemutató a megfelelő rövidítést saját névjegyére írja és csatolja a bemutatandó személy névjegyét;
- Bemutatkozás: saját névjegy küldése a megismerkedést kezdeményező rövidítéssel;
- Virágküldés a házasszonyoknak fogadás előtt (esetleg utána), a virágcsokorhoz kell mellékelni a névjegyet a megfelelő rövidítéssel;
- Szerencsekívánat nemzeti ünnep, újév, egyéb ünnep alkalmából;
- Búcsúzás, eltávozás bejelentése;
- Részvétnyilvánítás.

A névjegy minden olyan alkalomnál megfelel, amikor nem szükséges levelet írunk, például meghívásra válasz, ajándékért köszönet, örömhírre szerencsekívánat, gyász hírre részvétnyilvánítás. A gratulálás a visszatérő alkalmakra (újév, névnap), egyes körökben kezd elavulni, de az újévi gratuláló névjegyet hasonlóval, a más alkalomra küldöttet pedig köszönő névjeggyel mindenki köteles azonnal viszonzni.

A névjegyküldés csak a protokolláris előírások szempontjából felel meg a személyes látogatásnak, s nem egyenlő a személyes ismertséggel. Egyes országokban a névjegyküldés nem pótolja a személyes látogatást.

Figyelem: a névjegy postán küldése udvariatlanság (amit csak tovább súlyosbít az, ha késve érkezik, vagy elvész).

Az alkalomhoz kötődő és megválaszolandó névjegyeket lehetőleg 24 órán belül viszonzni kell, a bemutatkozó célzatúakat pedig néhány napon belül. Több személy egy személynek (például egy szálloda értékesítési menedzsere a hotel ügyfelének) egy borítékban is küldhet névjegyet (újévi üdvözlőkártyával).

Ha nem volt alkalmunk egyeztetni előre látogatásunkat – ami igen nagyfokú udvariatlanság, de végül is előfordulhat, és ha csengetésünkre nem nyitnak ajtót, nincs levélláda sem kitéve, akkor a behajtott sarkú névjegyet az ajtó és az ajtófélfá közé szorítjuk, vagy az ajtó alatt bedugjuk. A búcsúzást névjeggyel is elintézhethetjük, bal sarkába írva a francia rövidítést (p.p.c.). Visszatértünk után (és itt nem néhány hetes nyaralásra, hanem például több évig tartó külszolgálatra gondolunk) újból bejelentő látogatást teszünk azoknál, akikkel az ismeretséget fenn óhajtjuk tartani.

A névjegy, mint láttuk, fontos kelléke a hétköznapi etikettnek, de még nélkülözhetetlenebb a diplomáciai protokollban. A névjegyhasználat szabályai e két szférában bizonyos mértékig keverednek is.

Amit a névjegyéről tudni illik, az zömmel már inkább csak kultúrtörténeti érdekesség, és kevés alkalmazási lehetősége van. Például a házastársak közös névjegye ma már csak kifejezetten nemzetközi szereplések, protokollhoz kötött diplomáciai megbízatások alkalmával használatos. A névjegyküldés szabályai is egyszerűsödtek a diplomáciában (korábban például a bemutatkozó névjegy küldésekor, illetve leadásakor a bemutatkozó személynek is ott kellett ülnie abban a gépkocsiban, amelyik a névjegyét vitte). Több fővárosban újabban – a diplomáciai képviseltek nagy száma és talán a mind időrablóbb közlekedés miatt is – egy új diplomáciai beosztott érkezését jegyzékkel jelentik be, így fölöslegessé vált a névjegyküldéssel történő bemutatás, illetve bemutatkozás.

1. NÉVJEGYTÍPUSOK

A névjegy fajtáját tekintve lehet

- - hivatalos,
- - magán és
- - diplomáciai.

A hivatalos névjegy bal felső sarkában a cég emblémája látható. (Felhívom a figyelmet arra, hogy a magyar címert itt csak a három közjogi méltóság, illetve a külügyminiszter használhatja, de nem helyénvaló például a PM Vám- és Pénzügyőrség Országos Parancsnokságának parancsnoka névjegyén, még ha az illető vezérőrnagy is!;

Középre a családi és a keresztnév kerül, alá a rang, illetve tudományos fokozat, valamint a cég neve, ha az emblémában pontosan kiírva nem szerepelt. A névjegykártya bal alsó sarkába kerül a telefon- és telefax szám, a jobb alsó sarkába pedig a cég címe, illetve postai címe.

A magán névjegy komponensei: középre kerül a név, bal alsó sarkába a telefon, jobb alsó sarkába a cím.

A diplomáciai névjegyen csupán a név szerepel! A névjegynek ezt a fajtáját csak azok használják, akiknél kézenfekvő a rang (tehát miniszter, illetve ennél magasabb rangú személy). Ezen a szinten szokássá vált a házastársak közös névjegye, itt a név után "és" kötőszóval következik a házastárs teljes neve.

Figyelem: egyértelműen elkerülendő a hivatalos és a magán névjegy azonos kártyán való használata! Idegen nyelvű névjegy esetén gyakorlatilag nagyon hasznos megoldás, ha a névjegy egyik oldala magyar, a másik pedig a választott idegen nyelven van nyomtatva. Azáltal, hogy a kártya egyik oldala magyar, könnyebbé válik a külföldi partnernek mind a név, mind pedig a cím (levelezésben való) átírásában. Lényeges szempont a protokollban, hogy aki például három nyelven beszél, annak három különféle névjegye van, és mindig azt nyújtja át partnerének, amelyik nyelven érintkeztek.

Annak ellenére, hogy különféle szakmákban nagyon elterjedt a fényképes névjegy, kerüljük el, mert ez túl hivalkodó, kissé nevetséges is; a diplomáciai gyakorlatnak egyáltalán nem felel meg. Kerüljük a színes nyomtatást is, hacsak a cég emblémája másképp nem követeli.

A javaslatom: fehér vagy krémszínű kártya, fekete betűkkel. A névjegykártyánkat tartsuk gondosan őrzött helyen, ne adjunk alkalmat arra, hogy mások visszaéljenek vele.

A gyakorlati protokoll tapasztalata szerint elmúlt annak a divatja, hogy a névjegy sarkát behajtsuk. Ha mindenképpen üzenetet kívánunk hagyni, azt külön papírra írjuk, illetve, ha a névjegy hátulja üres, – azaz nem szerepel rajta idegen nyelvű szöveg –, akkor oda. Kötelező a névjegykártya használata virág- vagy ajándékküldés esetén, de a névjegy ilyenkor mindig borítékban van! A borítékot lehetőleg kézzel címezzük meg. A névjegykártyára ilyenkor nem kell írni semmit sem.

Állófogadások alkalmával (újabbán sajtótájékoztatókon is) szokássá vált, hogy az érkező vendégek a névjegykártyájukat egy erre a célra odakészített üvegtálba helyezik, megkönnyítve ezzel a szervezők dolgát a rendezvény után, akik szeretnék számba venni és pontosítani, hogy kik is tanúsítottak érdeklődést személyes részvételükkel az esemény iránt.

Ha nincs nálunk névjegy – bár ez az eset kerülendő –, akkor a meghívónkat is bedobhatjuk ebbe a tálba. Gondos rendezők ezen túlmenően kis papírdarabokat és tollakat is készítenek ki a névjegygyűjtő kehely mellé. Ezzel voltaképpen azt a szigorú diplomáciai előírást igyekeztek feloldani, lazábbá tenni, amely egykor kötelezővé tette a vendégkönyvbe való feliratkozást nem csupán névvel, beosztással, hanem a cég adataival is. Ez a körülményes ceremónia sok időt elvett magától a fogadástól.

Végezetül egy megszívlelendő intelem: soha nem nyomjuk névjegykártyánkat a vendégek üdvözlésére felsorakozó vendéglátók kezébe. Ha feltétlenül át akarjuk adni, várjuk meg a vendégek érkezésének végét, és amikor a sor „fellazul”, akkor keressünk alkalmat.” (Ottlik Károly nyomán)

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolj fel legalább kilenc szabályt, amit a protokoll ajándékokkal kapcsolatban illik betartani!

- 1.) _____
- 2.) _____
- 3.) _____
- 4.) _____
- 5.) _____
- 6.) _____
- 7.) _____
- 8.) _____
- 9.) _____

2. feladat


Mit lehet tenni abban az esetben, ha nincs nálunk névjegykártya? Írja le az alábbi üresen hagyott helyre!

MUNKAANYAG



3. feladat

Melyek a késés (a pontosságtól eltérés) tolerálható alkalmai?



MUNKANYAG



3. Ábra. Az udvariassági szabályok betartása forgatások, filmfelvételek, riportkészítések időszakában is érvényesek.⁶

⁶ Forrás: PR Herald (www.prherald.hu) szerkesztőségi archívum. 2010. november 11.

MEGOLDÁSOK

1. feladat megoldása

1. Az ajándék átadásának időzítése nagyon fontos.
2. Praktikus csomagolást alkalmazzunk, főképp, ha utazás után vagyunk, rögtön el tudjuk helyezni.
3. Elfogadható mértékű és értékű legyen!
4. A protokolláris ajándék általában nem személyre szóló (de bizonyos esetekben – kivételesen –, lehet személyre szóló is.
5. Ajándékozhatunk italt, érméket, könyvet, zsúrizett népművészeti tárgyat.
6. Ne ajándékozzunk privát szférába tartozó dolgot (pl.: kölni, ruha stb.)
7. Nőnek ajándékozhatunk virágot.
8. Rögtön elhelyezhető ajándékot érdemes adni.
9. Az ajándék ne legyen romlandó.

2. feladat megoldása

Ha nincs nálunk névjegy – bár ez az eset kerülendő –, akkor a meghívónkat is bedobhatjuk ebbe a tálba. Gondos rendezők ezen túlmenően kis papírdarabokat és tollakat is készítenek ki a névjegygyűjtő kehely mellé. Ezzel voltaképpen azt a szigorú diplomáciai előírást igyekeztek feloldani, lazábbá tenni, amely egykor kötelezővé tette a vendégek könyvbe való feliratkozást nem csupán névvel, beosztással, hanem a cég adataival is. Ez a körülményes ceremónia sok időt elvett magától a fogadástól.

3. feladat megoldása

Az egyes alkalmakra ajánlott pontossági verziók a következők. Átlagos munkanapon, a tevékenység kezdetekor, azaz pontosan megadott időben.

Tevékenység vége: 10–15 perccel a munkaidő vége előtt.

Munkaebéd, üzleti vacsora: a.) Vendéglátóként: 15 perccel a megbeszélte időpont kezdete előtt b.) Vendégként: pontosan.

Társasági alkalmak – Kocképarti, Állófogadás, Offenes Haus (azaz magánotthonokba szóló, egész napos meghívás) esetén: félórával (maximum egy órával) a kezdési időt követően. Vacsora: pontosan a megadott időpontban

Vacsorát követő alkalmak: negyedórás késés elfogadható.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Görög Ibolya: Mindennapi maceráink Athenaeum 2000 Kiadó, Budapest, 2000

Sille István Dr.: Illem, etikett, protokoll KJK Kerszöv, Budapest, 2000

AJÁNLOTT IRODALOM

Alexandra Cavellius – Antje Brudereck: Az étkezés illemtana M-érték Kiadó, Budapest, 2003

Görög Ibolya: Protokoll az életem, Athenaeum 2000 Kiadó, Budapest, 1999

Gyarmati Ildikó: Rendezvényszervező kézikönyv Szókratész Külgazdasági Akadémia, Budapest, 2001

Inge Wolff: Nagy illemkódex Trivium Kiadó, Budapest, 1995

Ottlik Károly: Protokoll Plusz. Viselkedéskultúra a mindennapok gyakorlatában. Kézikönyv mindazoknak, akik hivatásuk gyakorlása során más emberekkel kerülnek kapcsolatba, azaz mindenkinek. Protokoll '96 Könyvkiadó, Budapest, 1995

A 0950–06 modul 017–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

- 1.) 54 321 01 0010 54 03 OKJ-azonosító „Újságíró I.”
- 2.) 54 321 0100 52 02 OKJ-azonosító „Lapkiadó szerkesztő munkatársa”
- 3.) 54 321 0100 52 05 OKJ-azonosító „Újságíró II.”

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozáshoz ajánlott óraszám: 15 óra (5 óra elmélet és 10 óra gyakorlat).

A(z) 0950–06 modul 017–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 213 01 0010 55 02	Intézményi kommunikátor
55 213 01 0010 55 03	Sajtótechnikus
55 213 01 0010 55 04	Sportkommunikátor
55 213 01 0010 55 01	Idegennyelvi kommunikátor

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
15 óra

MUNKANYELVI ANYAG

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