

12. Tétel

Foglalja össze a viselkedéskultúra alapszabályait! Mutassa be a közéleti megnyilvánulás fajtáit! Jellemezze az üzleti és hivatali protokoll előírásait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A viselkedéskultúra alapjai: viselkedés, mértéktartás, kölcsönös tisztelet stb.
- Megjelenés, öltözködés
- Köszönés, megszólítás
- Bemutatkozás, bemutatás, névjegy
- Telefonálás
- Dohányzás

A viselkedéskultúra

- feltárja az emberi viselkedés biológiai-társadalmi gyökereit
- vizsgálja a viselkedési formák kialakulásának folyamatát
- meghatározza a kulturált viselkedés (illem, etikett, protokoll) szabályait

Minden kornak, generációnak, vallásnak, népcsoportnak, sőt családnak is megvannak az illemszabályai de a sok illemszabálynak van néhány alapvető fontosságú fogalma: kölcsönös tisztelet, határozottság, mértéktartás, szerénység.

A jól ápoltság

A hivatali és üzleti életben igen fontos az öltözködésünk, megjelenésünk és jól ápoltságunk.

A jól ápoltsághoz a következőkre ügyeljünk különösen:

- **Haj:** legyen frizuránk vágott, a korunknak megfelelően. Hölgyeknél érdemes olyan hosszúságú frizurát választani, amely hétköznapi vagy egyszerűbb rendezvényeken könnyen elkészíthető, de alkalmi eseményekre is készíthető legyen elegánsabb frizura.
- **Smink és parfüm:** a smink diszkrét, leheletnyi legyen és alkalomhoz illő. A parfüm, a dezodor és az illatosító szerek esetében, melyet akár a nappal, akár az alkalmi eseményen használunk, kerüljük a feltűnő, erős illatot. Különösen figyeljünk az izzadságra, hiszen nagyon kellemetlen lehet számunkra és a körülöttünk lévők számára is.
- **A férfiak arca:** A férfiak arcának ápoltsága a mindennapi megjelenésnél igen fontos. A mindennapi borotválkozás alapvető követelmény, hisz a frissen borotvált arc kifejezi a jól ápoltságot. Az arcszesz illatánál vigyázzunk, ne legyen túl erős és feltűnő. A szakáll és bajusz legyen mindig nyírott és gondozott. Vannak vezető nyugati cégek, ahol az arcszőrzet viselése nem is megengedett.
- **Kéz és köröm:** A kéz és köröm ápolására is nagy figyelmet fordítsunk. Egy ápolatlan kéz igen rossz benyomást kelthet partnerünkben. A köröm hosszúságára ügyeljünk, férfiaknál legyen rövidre vágott és tiszta. A nőknél ne legyen túl hosszú a köröm, és ne legyen műkörömük sem. A feltűnő, túl színes, díszes körmök viselése sem illendő, főként egy üzleti tárgyaláson.
- **Fogak:** A fogak ápoltsága is szembetűnő. A fogak legyenek tiszták, ápoltak, leheletünk higiénijára különösen ügyeljünk.

Alkalmi öltözet különböző rendezvényeken

Uniform infonnal — Egyenruha viseletét jelenti.

Uniform/white tie— Díszegyenruha viselését írja elő, (kitüntetések szalagsávon).

Infornal — Sötét öltöny, elegáns nyakkendővel vagy csokornyakkendővel, fekete cipő, fekete zoknival. A nők alkalmi ruhát viselnek.

Black tie (crauste noir) — A férfiak ruha viselete a következő: szmoking, fekete mellénnyel, fehér ing, fekete csokornyakkendővel és fekete lakkcipő. A hölgyek hosszú ruhát viselnek, ami a nagyesztélynél egyszerűbb legyen.

White tie (cravate blanche) - A férfiak frakkot viselnek fehér mellénnyel, fehér keményített inggel, fehér csokornyakkendővel valamint fekete lakkcipővel. A nők hosszú nagyesztélyit viselnek a megfelelő kiegészítőkkel (könyök fölé érő kesztyű, táska, kalap a szokások szerint).

Casual, „business casual” - Hivatali öltözet, mely öltönyt, nyakkendőt, nőknek kosztümöt vagy szoknyát blézerral jelent.

Slacks - sportos öltözet, amely lehet farmer, sportcipő, pulóver, vászonnadrág és nyakkendőt nem kell kötni.

A vendégek számára az az optimális, ha a szervezők jelzik a meghívón, hogy milyen öltözékben jelenjenek meg, de már az is megkönnyíti a ruházat választását, ha jelzik hogy „Kérjük, hogy kellő eleganciával jelenjenek meg”. A rendezvényeken részt vevő személyzet (alvállalkozók, hostessek, rendezők, szervezők) öltözködését is szabályozni kell. Általános szabály, hogy a „személyzet” egy protokollfokkal alább öltözik, mint a vendég. Erre érdemes gondot fordítani, mert nincs annál kellemetlenebb, amikor a rendezvényeken dolgozók farmerben, sportcipőben járnak az elegánsan öltözött vendégek között. De az sem szerencsés, ha a hostessek túl öltözik a vendégeket. Figyelnünk kell, hogy a technikai személyzet, háttér területen közlekedjék, ha nem megfelelő az öltözéke. A fotóriportereket is érdemes értesíteni, hogy egy elegáns eseményre ők is megfelelő öltözetben jelenjenek meg. Ha a meghívón még sem jelzik az öltözködés formáját, akkor a 18 óráig kezdődő rendezvényre, fogadásra hivatali öltözetben menjünk, későbbi időpontban pedig sötét öltönyben jelenjünk meg.

Hivatali öltözet

Férfiaknál a hivatalban a sötétebb árnyalatú esetleg magában mintás szövet öltöny az ajánlatos. Az ing világosabb pasztellszínű, de első sorban fehér legyen. Manapság divatosak a különféle nyakkendők, de hivatalos helyen inkább olyan mintájú nyakkendőt válasszunk, ami ugyan a divatnak megfelel, de ne legyen túl feltűnő sem a színe, sem a mintája. Az öltönyhöz elegáns mellényt viselhet a férfi, ami nem érhet magasabban, mint a zakó gombolása. A mellényhez hosszú ujjú inget kell felvenni, a felette lévő öltöny kabátot pedig nem illik levenni. A mellény viselése praktikus, hiszen melegít. Nem illik a farmernadrág, a garbó és a nadrágon kívüli viselt ing, de nagy melegbe a zakó alatt a rövid ujjú ing megengedett. A nadrágszíjnál ügyeljünk, hogy bőrből legyen, és a színe pedig sötét árnyalatú. A férfi cipője sötét színű és bőrből készült legyen. A zokni is mindig sötét színű és szára hosszú legyen. Zakót csak abban az esetben illik levenni, ha csak férfiak vannak a társaságban és a házigazda is ezt felajánlja. Nőknél a hivatali öltözet változatosabb lehet, jobban variálható, de természetesen a jó ízlést is illik betartani. Általában lehet egy a ruha, egy kosztüm, vagy blúz és egy térd fölé kevésbé érő szoknyával. De lehetséges egy szövetnadrág szintén blúzzal, amely a vállat mindig el kell, hogy takarja. A sálak jó kiegészítők lehetnek. Vékony garbó is hordható. A hölgyek cipője vékony bőrből készül, színe a sötétől a drappig változhat a ruha színétől függően. Nagyon élénk cipő hordása nem ildomos. A harisnyának pedig mindig

testszínűnek kell lenni, a mintákat kerülve. A smink a ruhához illeszkedjen. Ékszerként inkább nemes anyagokból készült ékszereket hordjunk és viseljük. Nyakláncból és gyűrűből is két-két darabnál többet ne viseljük. A ruhánkhoz kiegészítésként hordhatunk, kalapot, kesztyűt és táskát. A kalap viselése elegáns lehet és védi a hajhagymákat is télen. A kesztyű viselése szintén egy fajta eleganciát adhat öltözetünknek, ezenfelül védheti kezünket a tömegközlekedésen szereshető szennyeződésektől. A táska sötét színű, főként fekete és mindenképpen bőrből készült legyen.

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!**

A sorrendiségben az alárendelt köszön előre, amit a fölérendeltnek illik viszonzni. A férfi előre köszön a nőnek. A fiatalabb előre köszön az idősebbnek. A helyiségbe belépő a bent lévőknek.

A megszólítás formái:

- A hivatalos érintkezésben és levelezésben a legudvariasabb magázási forma az ön használata (hivatalos levelekben az udvariasság megkívánja a nagy kezdőbetűs írást).
- 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.

Aki munkahelyén ügyfelekkel, találkozik, tárgyal azok felé elvárás a hivatalos megjelenés!

Társaságban az a szabály, hogy a házigazda vagy a háziasszony **mutatja be** egymásnak a vendégeket, a később érkezőket a már ott lévőknek. Nagyobb fogadás esetében, bárki bemutathatja ismerőseit egymásnak. A köszönésnél említett sorrendiség a

A névjegy típusai: magán, hivatalos, kombinált (magán és hivatalos), diplomáciai (csupán a név szerepel rajta), reklámcélú. A hivatalos névjegykártya a következőket tartalmazza:

családi és utónév

beosztás megjelölése:

munkahely címe: hagyományosan a bal alsó sarokban, ~ telefon, fax, honlap, e-mail cím a jobb alsó sarokban, ~

logó, embléma: szokványos elhelyezkedésük oldalt vagy valamelyik sarokban.

A telefonálás előkészületei

- Ha környezetünkben nagy a zaj, akkor csukjuk be az ajtót, ablakot, vagy halasszuk 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 elé-hető távolságra!

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 bejelentkezéskor először a hívott fél a napszaknak megfelelően köszön, majd bemondja a cége és a saját nevét. Aki telefonál, az is mindig köszön, bemutatkozik, és kéri a hívott személyt.

Ha a hívó fél nem mutatkozott be, kérdezzünk rá a nevére, név nélküli telefonhívást ne fogadjunk el. Ha a nevet nem értjük, nem udvariatlanság visszakérdezni.

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.

Dohányzás: zárt térben nem illik rágyújtani, figyelni kell másokra.

- 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.