

BIZTOS PONT VÁLTOZÓ VILÁGUNKBAN: A PROTOKOLL?

Ezen tanulmányban több aktuális kérdést szeretnék megvizsgálni, amelyek nem csak Magyarországon bírnak különös jelentőséggel:

1. Érvényesek-e még a klasszikus protokoll-előírások a mai világban?
2. Milyen változások figyelhetők meg az üzleti élet protokolljában és a diplomáciai protokollban?
3. Hogyan illeszkednek be a modern technika eszközei a protokoll-előírásokba?
4. Hogyan változnak a férfi és a női öltözködési előírások napjainkban?

Sokszor hallhattuk már az alábbi közhelyeket:

- felgyorsult a minket körülvevő világ;
- modernizálódik a társadalmunk;
- a változások korát éljük;
- átalakultak az értékrendek, érték válság van;
- globalizáció, multinacionális gondolkodás;
- nincs időm udvariaskodni;
- már semmi sem a régi.

Sokan vitába szállnának e kijelentések némelyikével, de valószínűleg abban mindannyian egyetérthetünk, hogy sok minden megváltozott az életünkben az utóbbi 15 évben, és nem csak Magyarországon. A változások egy része előnyös számunkra, a másik része pedig hátrányos. Gondolhatunk itt a hazánkban lezajlott rendszerváltásra, uniós csatlakozásunkra, de sajnos a globális felmelegedésre, a nemzetközi terrorizmusra, vagy technikai eszközök forradalmára is. Véleményem szerint az időhiány meghatározó eleme lett életünknek, és a változások sokkal gyorsabban követik egymást, mint akár az 1900-as évek elején. Talán pont ezért sokkal jobban ragaszkodunk azokhoz a dolgokhoz életünkben, amelyek kiszámíthatóak, támaszkodhatunk rájuk, és segítenek eligazodni az körülöttünk örvénylő világban.

Ilyen biztos pont lehet a protokoll is, amely útmutatóul szolgál számunkra a hétköznapi életben és a különleges alkalmakon, megmutatja mikor kivel hogyan kell viselkednünk.

1. ÉRVÉNYESEK-E MÉG A KLASSZIKUS PROTOKOLL-ELŐÍRÁSOK A MAI VILÁGBAN?

Elsőként tisztázzuk, mit értünk klasszikus protokoll előírások alatt: „A protokoll mai értelmezése: a hivatalos közéleti és diplomáciai rendezvényeken és szertartásokon követett eljárási, magatartási szabályok, valamint a rangsorolási, a levelezési és az etikett szabályok összessége.”¹ Tágabb

* BGF KKFK, Szakdiplomácia Tanszék, főiskolai adjunktus.

¹ Ottlik Károly: Protokollkódex p. 13. Dinasztia kiadó, Budapest, é. n.

BODNÁR L.: BIZTOS PONT VÁLTOZÓ VILÁGUNKBAN...

értelemben véve azon írott és íratlan szabályok és szokások összessége, amelyek meghatározzák a követendő viselkedési normákat.

Ha leszűkítjük a fogalmat a diplomácia területére, akkor az 1861-ben aláírt „Bécsi szerződés a diplomáciai kapcsolatokról” szabályozta nemcsak a diplomáciai kapcsolatok felvételének a rendjét, a rangsorolást, hanem többek között a szertartásrendeket is. Ennek eredményeként eltűnnek a tárgyalófelek közötti kulturális, vallási és egyéb gyökerekből származó különbségek, a tárgyalóasztalnál mindenki egyenlő, és egyforma jelzéseket használ.

Meddig tekinthetőek a protokoll előírások viszonylag állandónak, és miért változnának, változtak meg? Fontos tisztázni, hogy a világ mely részein voltak ezek az előírások eddig is érvényesek, tekinthetőek-e ezek egységesnek.

Általános vélemény szerint a diplomáciában a protokoll előírásai egységesnek tekinthetőek, de az üzleti életben és a hétköznapokban használatos szabályok jó része csak az úgy nevezett „európai típusú” kultúrákban érvényes. Az előírások egy része a Távols-Keleten vagy az arab világban teljesen ismeretlen vagy éppen ellentétes szabály vonatkozik rá.

Ha Magyarországot vesszük példának, akkor azt mondhatjuk, hogy a hétköznapi életre vonatkozó viselkedési szabályaink a második világháborút követő rendszerváltozásig viszonylag állandónak tekinthetőek és nem tértek el jelentősen az általánosan elfogadott európai normáktól. 1948 után viszont komoly eltérések tapasztalhatóak. Nézzük a fontosabbakat:

Megváltoztak a köszönési formák (háttérbe szorultak, illetve nem használták a vallásos köszönéseket, és általánossá vált a napszakhoz igazodó üdvözlési formák használata), a Légy résen!-t (cserkészek) felváltotta az Előre! (kisdobos, úttörő) nem csak a derékszíjjak csatján, hanem szóban is.

A megszólítási formák is igazodtak a kor változásaihoz: a nemesi címekkel együtt tűntek el a viselőiknek kijáró udvariassági formulák (tekintetes, méltóságos, nagyságos, excellenciás stb.), az urat is felváltotta az elvtárs formula használata (talán csak a doktor úr, és a tanár úr volt, amely dacolt az elvtársazással), illetve elterjedt a kartárs, a kollega, a sporttárs és a pajtás is. A kisasszony, az úrhölgy, az úrnő szintén az elvtársnő áldozatává vált.

A tegeződés is általánossá vált az egymást egyenlőnek tekintő elvtársak között, leegyszerűsödtek a kommunikációs formulák.

A nőekkel szembeni udvariassági előírások is háttérbe szorultak (kézcsók, előreengedés, kabát-felsegítés, helyátadás stb.), illetve az általános munkakötelezettség miatt szerepük is megváltozott. A hagyományos női szerepet – amely korábban elősegítette a gyermekek megfelelő illemtani nevelését –, felváltotta dolgozó nő ideálja. A bölcsődék és óvodák pedig lehetővé tették, hogy a gyerek még kevesebb időt töltsön otthon.

Az öltözködésre vonatkozó szabályok is megváltoztak, a bálokkal egy időben a báli ruhák is eltűntek. És a konfekció, illetve a kötelező köpenyviselés átalakította a hétköznapok viseletét is.

Ha megnézzük a mostani rendszerváltással kapcsolatos változásokat, akkor azt mondhatjuk, hogy több kérdésben is visszaállt a „rend”, bár egyes területeken mintha egy kicsit átlendültünk volna a ló túloldalára (nemesi címek használata, lovagrendek, olyan kifejezések használata mint a lovagdama, vagy a díszmagyar hétköznapi viselete a 90-es évek elején pl. a parlamentben).

A fentiek alapján úgy vélem, a komoly társadalmi változások megváltoztatják a hétköznapi protokoll-szabályokat is, de ezeknek a változásoknak egy része nem „éli túl” a rendszert, amelyik bevezette.

2. MILYEN VÁLTOZÁSOK FIGYELHETŐEK MEG AZ ÜZLETI ÉLET PROTOKOLLJÁBAN ÉS A DIPLOMÁCIAI PROTOKOLLBAN?

Miközben a hétköznapi protokoll szabályainak egyre rugalmasabb alkalmazását figyelhetjük meg, addig a diplomácia legmagasabb szintjén erősen tartják magukat a protokolláris előírások, hiszen itt minden szónak, mozdulatnak egyezményes és súlyos politikai jelentősége van, vagy lehet. Több olyan előírás van, amely eredetileg is kizárólag a diplomáciában volt használatos (szertartásrend, nagykövetség stb.), de ezek is változnak, például egyre kevésbé használják már a francia rövidítésekkel ellátott névjegykártyákat arra, hogy a képviselőre megérkező új diplomatát bemutassák, ehelyett egy jegyzéket küldenek körbe a nagykövetségeknek.

Ezenkívül mind az üzleti, mind a diplomáciai életre igaz a kölcsönös ajándékozások háttérbeszorulása, amely még akár 15–20 évvel ezelőtt is nagyon elterjedt szokás volt. Gondoljunk csak a 80-as évek végén GRÓSZ KÁROLY ajándékba kapott BMW-jére. Ennek valószínűleg a sok korrupciós botrány lehet a magyarázata, illetve, hogy próbálják lecsökkenteni ezáltal is konfliktusforrásokat. Jellemző a megtartható ajándék értékének a csökkenése is, pl. az USA-ban 1906-ban az elnök az 50 USD érték alatti ajándékokat tarthatta meg, a Watergate-ügy után már csak a 35 USD alattiakat.

Az üzleti élet protokolljáról nehéz általánosságban nyilatkozni. Megfigyelhető az öltözködési előírások lazulása, sokkal több teret kap a divat, a cégek többségénél rugalmas a munkaidő, és fontos tényező a költséghatékonyság (az üzleti ebédek sokkal kevésbé elterjedtek nálunk, mint pl. az USA-ban). A legkomolyabb változások mégis az új eszközök miatt történtek.

3. HOGYAN ILLESZKEDNEK BE A MODERN TECHNIKA ESZKÖZEI A PROTOKOLL-ELŐÍRÁSOKBA?

A protokoll-előírások nem tartoznak a gyorsan változó szabályok közé, de nem hagyhatjuk figyelmen kívül felgyorsult világunk új kihívásait. Az új eszközökhöz (mobiltelefon, email, digitális névjegykártya, videokonferencia) átalakuló kommunikációs helyzetek és új viselkedési szabályok is tartoznak. Szeretném bemutatni az ezekkel járó kötelezettségeket, illetve lehetőségeket.

A mobiltelefonra alapvetően ugyanazok az előírások vonatkoznak, mint a vezetékes telefonra, azonban van néhány fontos eltérés. Ha a telefon a saját magánmobilunk, akkor nem kell bemutatkozunk, amikor hívást fogadunk, ha viszont céges, akkor minden esetben be kell mutatkozunk, amikor felvesszük.

Erre is vonatkozik a 9-től 9-ig szabálya, bár általánosan elfogadott nézet, hogy a céges telefont a munkaidő végén ki kell kapcsolni, így ha valaki este 11-kor elér rajta, az csak azt jelenti, hogy még éjszaka is benn dolgozunk a cégnél. A hívó félnek mindig meg kell érdeklődnie, hogy alkalmas-e a hely és az idő arra, hogy a telefonbeszélgetést lebonyolítsák. A mobil beszélgetéseket a térrő és az akkumulátor töltöttségi szintje is korlátozhatja, így erre is tekintettel kell lennünk az illemszabályokon túl.

Nagyon fontos, hogy bizonyos esetekben ki kell kapcsolnunk a telefonunkat, hogy embertársainkat ne zavarjuk vele. Két csoportba oszthatjuk ezeket az alkalmakat: az egyikbe tartoznak a műszaki indokok (kórház, repülőgép, benzinkút, bank, számítógépterem), amikor fizikailag ki kell kapcsolni a készüléket és a másik csoport (templom, esküvő, temetés, tárgyalás, színház, mozi, konferencia, előadás stb.) amikor elég, ha elnémítjuk.

- Ne kezdeményezzünk hívást zajos helyen (tömegközlekedés, utca, építkezés, szórakozóhely) mert ez a partnerrel szemben udvariatlan.
- Az SMS informális üzenetküldési lehetőség, ezért használatát mellőzzük a hivatali életben.
- Gépkocsi kihangosító használatára ugyanazok a szabályok, mint vezetékesnél.

Nem sokkal a mobiltelefonok hazai elterjedése után a Westel Rt. közzétette az ún. „westikett”-et

amely útmutatással szolgál a „mobilosok” társadalma számára. Nagyban megkönnyítette volna a mobiltelefonok hazai elfogadottságának kialakulását, ha a tulajdonosaik betartották volna ezeket a szabályokat.

Az elektronikus levelezés sokkal gyorsabb, mint a hagyományos. Az üzleti életben általánosan elfogadott forma, és a digitális aláírás elterjedésével hiteles okmánná válik. Főbb protokoll-szabályai nem térnek el a hagyományos levelezéstől. Az internet elterjedése hatalmas lehetőségeket tartogat üzleti szempontból, de az anonimitása sok udvariatlanság forrása is egyben. Ezért született meg az ún. netikett, amely a különböző levelező listák, fórumok általános viselkedési szabályit tartalmazza.

A digitális névjegykártya méretre és külső kinézetre szemből megegyezik egy hagyományos névjegykártyával, azonban a közepe lyukas és hátulról egy CD, amelyre 12-30 MB adatot lehet elhelyezni. A felvitt adatok nem módosíthatóak, és számítógéppel lehet leolvasni. Nagy előnye hogy multimédiás anyagot lehet rajta tárolni, így tulajdonképpen egy hangos, képes, bemutatkozó anyaga a cégnek és a személynek egyaránt. Hátránya, hogy viszonylag drága és sok helyen még nem ismerik és nem is igazán tudnak vele mit kezdeni. Érdeemes csak olyanoknak adnunk ilyet, akiről biztosan tudjuk, hogy képes kezelni.

Új tárgyalási módszer a videokonferencia, amely a hagyományos telefonkonferenciához képest több kötelezettséget és lehetőséget is nyújt. „A videokonferencia lényegében több, egymástól jelentősen elkülönülő helyszín között teremt élő videó- és hangkapcsolatot”.²

Előnye hogy jelentős idő- és pénzmegtakarítás érhető el a segítségével (utazás, szállás, étkezés), hátránya, hogy viszonylag komolyabb a fix erőforrás igénye és ez még viszonylag kevesebb helyen adott (kamerák, hangrögzítő eszközök, szélessávú kapcsolat stb.). Alaposan elő kell készíteni rá az anyagot, fontos a megjelenésünk, hiszen itt látszunk is. Oda kell figyelni arra, hogy mindenki halljon mindenkét, és fel kell készülnünk az esetleges technikai problémákra, illetve folyamatosan ellenőrizni kell a kapcsolat minőségét. A fő szerep a telefonkonferenciához hasonlóan moderátoré, aki megadja szót, illetve levezényli a konferenciát.

4. HOGYAN VÁLTOZNAK A FÉRFI ÉS A NŐI ÖLTÖZKÖDÉSI ELŐÍRÁSOK NAPJAINKBAN?

Divat az unisex, de mit mond erre a protokoll, viselhet-e egy nő nyakkendőt, és egy férfi fülbevalót? És ha igen, akkor milyen korlátozásokkal? Különösen fontos kérdéskör ez, hiszen napjainkban nem egy esetben már közszereplőink, politikusaink sem tartják be az öltözködési előírások egy részét még nyilvános megjelenéseiken sem.

Talán ez az a terület, amelyen belül a legtöbb változás van a hétköznapi napjainkban, a divat folyamatos változása próbálja megreformálni a hagyományos öltözködési előírásokat. Az üzleti életben a férfiak esetében a legkomolyabb változás az ingek színében és a nyakkendők között figyelhető meg, ma már elfogadott a legtöbb cégnél a színes ingek viselete és a brókereknél és a reklámosoknál a nagymintás nyakkendők, sőt azoknál a dolgozóknál, akik nem kerülnek kapcsolatba az ügyfelekkel közvetlenül még akár a farmer viselését is elnézik. Tehát esetükben a hivatali öltözködési előírás „casual”-é szelídült.

² Fekete Károly és többek: Protokoll, egyetemi jegyzet Osiris Kiadó, Budapest, 2002.

KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 13.

Azokon a helyeken, ahol az alkalmazottak közvetlenül kapcsolatban állnak az ügyfelekkel (front office) nem enyhültek a szabályok, pl. a Malév légi utaskísérői számára pontosan elő vannak írva az öltözékekkel és az ápoltsággal kapcsolatos elvárások. Frissen borotvált arc bőr vagy gondozott szakáll vagy bajusz, de az átmenet ismeretlen: arcszőrzetet növeszteni csak a szabadság ideje alatt lehetséges és nem viselhetnek semmilyen testékszert és fülbevalót sem.

A hölgyek esetében a hivatalban a nadrágviselés általánosan elfogadottá vált, és nyáron a harisnyanadrággal kapcsolatban is sokkal elnézőbb a cégek többsége. Itt is igaz, amit az ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatban álló alkalmazottakról a férfiaknál megállapítottam. Fontos hogy bizonyos ruhadarabok, mint pl. mellény és a nyakkendő még mindig a férfiak ruhatárához tartoznak, ezért a hölgyek ne viseljék. A testékszer itt is tiltott és fontos, hogy egy kézen még mindig maximum 2 gyűrűt viselhet egy hölgy.

Minden más szinte változatlan. Ha viszont megnézzük közszereplőinket, könnyen elbizonytalanodhatunk, ugyanis némelyiküket a megjelenés alapján több nagy cégünknel nem alkalmaznák. Sajnos itt kezdődik a PR-esek és a protokollások harca. Emlékezzünk rá, hogy Deutsch Tamás miniszter úr 2 évig viselte még fülbevalóját a protokollások minden kérése ellenére, mert a PR-esek állították, hogy az szükséges fiatalos imázsának a megőrzéséhez. Gondoljunk vissza a nagyobb tavalyi pártrendezvényekre, ahol a vezető személyiségek nem egy esetben zakó és nyakkendő nélkül, akár kockás ingben szólították meg a közönséget és az országot a TV-kamerákon keresztül.

Biztos pontot kerestem, amely segít eligazodni és dönteni. A protokoll képes ezt a feladatot betölteni, de csak akkor, ha mindannyian ismerjük és elfogadjuk ezeket az előírásokat, amelyek gördülékenyebbé, és konfliktusmentesebbé tehetik életünket. Sajnos, amíg közszereplőink is többször megsértik ezeket az előírásokat nagy nyilvánosság előtt, addig sokkal nehezebb ezeket megismertetnünk és elfogadtatnunk. Pedig ha mindig jó példával járnának előttünk az lenne a legjobb ismeretterjesztési és tanítási módszer! Ne feledjük: a kisgyermek is a szülői mintákat másolva sajátítja el a viselkedési minták alapjait.

IRODALOMJEGYZÉK

FEKETE KÁROLY: Protokoll, egyetemi jegyzet Osiris Kiadó, Budapest, 2002.

GÖRÖG IBOLYA: Protokoll – az életem. Athenaeum Kiadó, 1999, Budapest.

OTTLIK KÁROLY: Protokollkódex. Dinasztia Kiadó, 1999, Budapest.

SILLE ISTVÁN: Az etikett és a protokoll kézikönyve. KJK, 1988, Budapest.

LACHÁZI LÁSZLÓ BGF KFKF címzetes főiskolai docens előadás anyagai.