

Közsolgálati protokoll

Egyetemi tankönyv

Olvasószerkesztő által szerkesztett jegyzet

II. Könyv

A társas érintkezés keretei és formái

Szerkesztő:

Dr. Bába Iván

Szerzők:

Dr. Bárdi Lajos

Dr. Csalló Krisztina

Gáspár Ágnes

Gulyás Károly

Karácsonyiné Dr. Borbás Beatrix

NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM, BUDAPEST



A kiadvány a KÖFOP-2.1.1-VEKOP-15-2016-00001 „A közszolgáltatás komplex kompetencia, életpálya-program és oktatás technológiai fejlesztése” című projekt keretében készült el és jelent meg.

Szerkesztő:

Dr. Bába Iván

Szerzők:

Dr. Bárdi Lajos

Dr. Csalló Krisztina

Gáspár Ágnes

Gulyás Károly

Karácsonyiné Dr. Borbás Beatrix

Szakmai lektor:

Dr. Gyurcsík Iván

Olvasószerkesztő:

Kiss Eszter

A kézirat lezárásának dátuma:

2018. május 11.

Kiadja:

© NKE, 2018.

Felelős kiadó:

Prof. Dr. Kis Norbert
dékán

A mű szerzői jogilag védett. Minden jog, így különösen a sokszorosítás, terjesztés és fordítás joga fenntartva. A mű a kiadó írásbeli hozzájárulása nélkül részeiben sem reprodukálható, elektronikus rendszerek felhasználásával nem dolgozható fel, azokban nem tárolható, azokkal nem sokszorosítható és nem terjeszthető.



ELŐSZÓ

In memoriam Back András

A protokollról sok mendemonda és téveszme kering a magyar köztudatban. Egyesek véleménye szerint az egész nem más, mint fölösleges körülményeskedés, mások véleménye szerint pedig elavult szokások és cirkalmas ceremóniák tárháza.

E könyv szerzői – a magyar felsőoktatás történetében először – arra tesznek kísérletet, hogy a protokolláris ismereteket mint tudás- és műveltségelemeket, valamint a protokollt mint a közigazgatásban és a társadalmi kapcsolatok területén dolgozók számára nélkülözhetetlen szaktudást megmutassák, befogadható, megtanulható formába öntsék. A könyv szerzői valamennyien szakterületük ismert jeles képviselői. Részt vettek a kedves kollégánk, néhai Back András tanár úr által kezdeményezett, és az induláskor általa vezetett Közzolgálati protokoll című szakirányú továbbképzésen – előadó tanárokként. Amit e tankönyvben közölnek, az elméleti tudásukat és gyakorlati tapasztalataikat tükrözi.

E viszonylag terjedelmes tankönyv szerkezete a minél jobb érthetőséget és kezelhetőséget szolgálja. Kézikönyv, mely folyamatosan is olvasható, de egyes fejezetei és tanulmányai önmagukban is kerek és átfogó ismeretanyagot nyújtanak az olvasónak.

A könyv első fejezete általános bevezetés a magyar államszerkezet, a nemzetközi jog, illetve a nemzeti, állami szimbólumok és az országkép egyes kérdéseinek tanulmányozásába. A második rész a protokoll és az etikett társadalmi vonatkozásaival, a viselkedéssel, az öltözködéssel, az étkezéssel és az érintkezéssel foglalkozik. Az Olvasó a további három részben találja meg a közzolgálati és közigazgatási szakanyagot – az államigazgatási rendezvényszervezéstől az államfői protokollon át az egyházi protokollig. Az öt részen belül az egyes fejezetek önmagukban kerek tematikus egészet alkotnak, vagyis egy-egy fejezet elolvasása önmagában is segítséget nyújthat valamilyen feladat megoldásában – akár a leírt helyzeteket analógiásan értelmezve is. Ebből következően az írások néhány kisebb részletben átfedéseket tartalmaznak. Több helyen is szerepel a megszólítás kérdésköre, megtalálható a rendezvénytípusok leírása, a rangsor, vagy az érintkezési formák áttekintése. Az átfedések nem szerkesztői hanyagság következményei, hanem annak tudatosítása, hogy a protokoll bizonyos kérdései különböző összefüggésekben, más-más kontextusban is megjelenhetnek a leírásokban és a mindennapi gyakorlatban.

A protokoll nem csupán a jó modor és a jó ízlés tudománya, hanem igazgatási szakterület. Az uralkodók, államfők, vezető politikusok, közigazgatási tisztségviselők, egyházi méltóságok érintkezésének módozatai évezredek során csiszolódtak és alakultak. A protokoll a magas szintű hivatalos érintkezés állandó, rendkívül lassan változó, alig-alig módosuló forma- és szabályrendszere. Ismerete mindenki számára kötelező, aki az állami, közigazgatási, politikai, egyházi vagy egyéb intézményközi kapcsolatokkal foglalkozik. Szabályainak nem ismerése vagy be nem tartása súlyos – korántsem csak esztétikai vagy erkölcsi – következményekkel járhat. Követése kötelező és elkerülhetetlen, szabályai kötöttek, rögtönzésre csekély lehetőséget adnak. A protokoll szabályainak szakszerű alkalmazása hozzájárul a magyar közzolgálat és közigazgatás színvonalának emeléséhez. Tankönyvünk ezt kívánja elősegíteni.

Bába Iván – Borbás Beatrix

TARTALOM

1. A viselkedéskultúra alapjai	6
1.1. Bevezetés.....	6
1.2. Alapfogalmak	6
1.2.1. Az etikett fogalma	6
1.2.2. A protokoll fogalma	6
1.2.3. A rangsor elve	6
1.3. A viselkedéskultúra alapjai	8
1.3.1. Tegeződés-magázódás.....	8
1.3.2. Bemutatkozás	9
1.3.3. Hivatalos bemutatás	10
1.3.4. Az előre engedés szabályai	10
1.4. A személyes és az írásbeli kommunikáció alapjai	11
1.4.1. A személyes kommunikáció alapvetései, előadásmód.....	11
1.4.2. Hivatalos levelezés	12
1.4.3. Telefonhasználat.....	13
1.4.4. Névjegykártya	13
1.5. Öltözködés, megjelenés.....	15
1.5.1. Általános tudnivalók, rövid viselettörténeti áttekintés	15
1.5.2. Az öltözködés kommunikációs jelentősége	20
1.5.3. Az öltözködés korlátai.....	21
1.5.4. A megjelenés egyes elemei	38
1.5.5. Tipikus hibák a hivatalos megjelenésben.....	45
1.6. Vendéglátással egybekötött hivatalos rendezvények	46
1.6.1. Hivatalos rendezvények típusai.....	46
1.6.2. Egyebek.....	50
1.7. Irodalomjegyzék.....	52
2. A tárgyalás.....	54
2.1. Bevezetés.....	54
2.2. A konfliktus és kezelésének módjai	56
2.3. A semleges kommunikáció alapelemei	58
2.4. A befolyásolás mint a kommunikáció speciális formája.....	63
2.5. Mire kell figyelniünk tárgyalás közben? Tárgyak és gesztusok.....	67
2.6. A szóbeli befolyásolás színtere, a tárgyalás	73
2.7. A meggyőzés mestersége. A vita mint a konfliktuskezelés civilizált formája.....	79
3. A gasztronómiai kultúrával kapcsolatos ismeretek	85
3.1. A táplálkozás szerepe az emberi fejlődésben.	85

3.1.1. Történelmi áttekintés	87
3.1.2. A magyar gasztronómia kialakulása és fejlődése	88
3.2. Étlapok, ételcsoportok, italfajták	92
3.3. A menü összeállításának szabályai	94
3.4. Borkultúra, borkóstolás	95
3.4.1. Borvizsgálat	95
3.4.2. Borvidékek	95
3.4.3. Az italkínálás íratlan szabályai	96
3.5. Meghívás, meghívó. A meghívás szabályai. A meghívó alakja, tartalma és formája ..	96
3.6. A pohárköszöntő szabályai	97
3.7. Nemzeti sajátosságok	97
3.8. Díszétkezések, nemzetközi protokoll	99
3.8.1. Terítés, kínálás, felszolgálás, eszközhasználat előírásai.	100
3.8.2. Díszétkezések formái	103
3.8.3. Díszebéd, díszvacsora	104
3.9. Nemzetek konyhái és étkezési szokásai	108
3.9.1. A francia konyha	108
3.9.2. Az észak-amerikai konyha	109
3.9.3. A mexikói konyha	110
3.9.4. Az olasz konyha	110
3.9.5. A Távol-Kelet konyhaművészete	111
3.9.6. Indiai konyha	112
3.10. Vallási megkötések	113
3.10.1. A katolikus konyha	113
3.10.2. A zsidó konyha sajátosságai	113
3.10.3. A mohamedán, arab konyha sajátosságai	114
3.11. A modern gasztronómia	114
3.12. Irodalomjegyzék	122

1. A VISELKEDÉSKULTÚRA ALAPJAI

1.1. Bevezetés

A hivatali etikett és viselkedéskultúra, a protokoll, mint a hivatalos társas érintkezés alapvetése, számos témakörben tartalmaz részletes szabályokat. Ezek egy része – a tegeződés és magázódás, a megszólítás, a bemutatkozás és a bemutatás, a kézfogás, egy adott helyiségbe történő belépés, a dohányzás, a telefonhasználat szabályai – személyes találkozás alkalmával, míg mások – mint a levelezés, telefonálás, névjegykártya- és virágküldés – távollévők közötti kapcsolattartásban hasznosíthatók. Megint mások a hivatalos rendezvényekkel kapcsolatosan a meghívók küldésére, a hivatalos pohárköszöntőre, vagy az ültetési rendre vonatkoznak.

A hivatali protokoll témakörét összefoglaló jegyzet-részlet az alapfogalmak tisztázásával kezdődik, majd a személyes érintkezés és a távollévők közötti kommunikáció alapelemeivel folytatódik, némi betekintést engedve a hivatali megjelenés, a hivatalos öltözködés rejtelseibe, de a hivatali protokollhoz szorosan hozzátartozó, az egyes hivatalos események, rendezvények protokollja is fontos ismereteket hordoz. Végül a kommunikáció és a testbeszéd egyes elemeit említjük, ezzel zárva a jegyzet-részletet.

1.2. Alapfogalmak

A hivatali etikett és protokoll, mint a társas érintkezés alapvetése, számos témakörben tartalmaz részletes szabályokat. Elsőként az alapfogalmakat tekintjük át, majd a rangsor elvét mutatjuk be, amely minden személyes és nem személyes találkozást és viselkedési formát áthat, minden szabály alapját képezi.

1.2.1. Az etikett fogalma

Az etikett jelenti egy adott korra és egy adott társadalomra jellemző, a társadalom tagjai között érintkezésre, kapcsolattartásra érvényes viselkedési szabályok összessége, amely lehet az egyes személyek, közösségek közötti magán-viszonyokra vonatkozó erkölcsi és illemszabályok összessége, és lehet a hivatali érintkezésben a munkakapcsolatokra vonatkozó viselkedési szabályok összessége is.

1.2.2. A protokoll fogalma

A protokoll egyfelől a hivatalos kapcsolatok rendjére és rendtartására vonatkozó szabványok, szóbeli és írásbeli magatartási szabályok összességét jelenti, a diplomáciai protokoll pedig az államok és nemzetek közötti, az egyes államok képviselőiben eljáró állami vezetők és diplomaták, az országok képviselőinek kialakult, megszilárdult szabványai. A hivatali érintkezésekre vonatkozó formulák rendszere.

1.2.3. A rangsor elve

A rangsor elve hierarchiát, előjogot jelöl az egyes szereplők között, amely alapján tájékozódhatunk a tegeződés és magázódás, a megszólítás, a bemutatkozás és a bemutatás, a kézfogás, vagy egy adott helyiségbe történő belépés, a telefonhasználat szabályai körében.

Első alapvetés, hogy az alá-fölérendelt, hierarchikus viszonyban a másik felett állónak tekintendő a férfival szemben a nő, az alacsonyabb hivatali rangúval szemben a magasabb hivatali rangú, a fiatalabbal szemben az idősebb.

Családi rangsor

Az egyes kultúrkörökben eltérő felfogásokkal találkozhatunk a családi rangsort illetően, ugyanakkor Európában a leginkább elterjedt felfogás szerint a családban az elsőhelyi rangban a legidősebb férfi mint családfő áll, őt követi házastársa, majd az egyenesági leszármazottak között az elsőszülött és családja, majd az ő testvérei és családjuk, majd az oldalági rokonság.

Intézményi rangsor

Egy adott intézményen belüli rangsor – legyen az az állami vezetés szerve, diplomáciai közeg vagy közigazgatási szerv, fegyveres testület vagy nagyvállalat – mindig egyértelműen meghatározott, így az adott körben elsődleges feladat a tájékozódás az adott és dokumentált rangsorról, ezzel nagy segítséget nyújtva a protokolláris szabályok alkalmazásához.

Egyházi rangsor

Az egyházi rangsor a katolikus, a református, az evangélikus és a zsidó egyházban a következők szerint alakul.

Katolikus egyházfők rangsora

- pápa (megszólítása Öszentsége, odafordulásban Szentatyám)
- bíboros-érsek (megszólítása Eminenciás Uram)
- érsek (megszólítása Excellenciás Uram)
- püspök (megszólítása Excellenciás Uram)
- kanonok, esperes (megszólítása Főtisztelendő Úr)
- plébános (megszólítása Tisztelendő Úr)

Református és evangélikus egyházfők rangsora

- püspök (megszólítása Főtiszteletű Úr)
- lelkész (megszólítása Nagytiszteletű Úr)

A zsidó vallási közösség vezetőinek rangsora

- főrabbi (megszólítása Professzor)
- rabbi (megszólítása a családnevükön és a „rabbi” titulus megjelölésével)

A diplomáciai rangsor

A diplomáciai rangsor az Európai Unióban

- a soros elnökséget adó ország miniszterelnöke
- a soros elnökséget az előző félévben ellátó ország miniszterelnöke
- a soros elnökséget a következő félévben ellátó ország miniszterelnöke
- a többi tagállam miniszterelnökei a saját nyelvükön leírt országnevük alfabetikus sorrendjében.

A hivatalos protokoll rangsor Magyarországon

- a Magyar Köztársaság elnöke
- a Magyar Köztársaság miniszterelnöke
- az Országgyűlés elnöke
- az Alkotmánybíróság elnöke
- a Kúria elnöke
- a legfőbb ügyész

- kormánytagok (első helyen a Miniszterelnökséget vezető miniszter, majd a tárcák alfabetikus sorrendben)
- miniszteri rangú személyek (az Országgyűlés alelnökei, az országgyűlési biztosok, az Alkotmánybíróság elnökhelyettese és tagjai, a legfőbb ügyész, az Állami Számvevőszék elnöke, a Magyar Tudományos Akadémia elnöke, a Gazdasági Versenyhivatal elnöke, a Magyar Nemzeti Bank elnöke)
- további állami vezetők.

Az állami protokoll részletes rangsora az Állami protokoll című fejezetben található.

1.3. A viselkedéskultúra alapjai

1.3.1. Tegeződés-magázódás

Magyarországon hagyományosan kialakult a tegeződés-magázódás szabályköre, amelynek alapja, hogy felnőtt idegenek, akik első alkalommal találkoznak, a magázódás szabályai szerint kommunikálnak egymással.

A magázódás nyelvileg bonyolultabb megfogalmazást tesz szükségessé, amely kifejezi a felek közötti különbséget, hierarchiát. Ez alól a főszabály alól kivételt jelent a tegeződés, amely a közelebbi személyes kapcsolat jellemzője, és meg kell előznie egy olyan formula, amikor is a rangban magasabb személy felajánlja a tegeződést a rangban alatta állónak. A gyakorlatban sok esetben előforduló viselkedési hiba, hogy az alárendelt fél ajánlja fel a tegeződést, ezért fontos a rangsor elvét ismernünk és alkalmaznunk.

A magázódás főszabálya annyira alapvető, hogy semmilyen körülmények között nem szeghető meg, még nagy rangbéli különbség mellett is illetlenség a fölérendelt részéről első találkozás alkalmával tegezni egy hölgyet, vagy egy jóval idősebb kollégát, munkatársat.

A tegeződés felajánlása a nő előjoga. Hivatali közegben a gyakorlatban akkor fordulhat elő mégis az, hogy egy kirívóan magasabb rangú férfi ajánlja fel a tegeződést, amikor hosszabb személyes, szakmai vagy hivatali ismeretség után a nő ezt nyilvánvalóan azért nem teszi meg, mert nem kíván élni ezzel az előjoggal, erről tehát hallgatólagosan lemondott a tiszteletadás jegyében.

A felajánlott tegeződést illik elfogadni, durva hiba azt visszautasítani, hiszen ennek nehezen tudná elfogadható okát adni az alárendelt. Tehát nem illik továbbra is magázni azt, aki ezt nagyvonalúan felajánlotta, a könnyebb kapcsolattartás és az udvariasság, vagy akár a személyes kontaktus elősegítése jegyében. A tegeződés visszautasítása azt jelentené, hogy nem fogadjuk el a magasabb rangú személynek a jövőbeli személyes kapcsolattartásra vonatkozó döntését e körben.

Amennyiben a társadalmi különbség nem feltűnően nagy, úgy a tegeződés felajánlásakor meg lehet kérdezni, hogy milyen néven szólíthatjuk a másikat, de a teljes keresztnév használata továbbra is kötelező, tartózkodni illik a becézett keresztnévek használatától. Amennyiben a rangbéli különbség feltűnően nagy – ami a tegeződés ellenére is fennmarad –, illik azt egyéb nyelvi eszközökkel jelezni. Amennyiben egy felajánlott tegeződés szituációjában egyetemi tanársegéd áll az egyetemi professzorral szemben, úgy számára javasolt továbbra is a „Professzor úr” jelző használata a kommunikációjában a tegeződés ellenére. Hivatali közegben a tegeződés mellett használható továbbra is a rang megjelölése – „Főosztályvezető úr, alá tudnád írni ezt az iratot, kérek?” –, a személyes kapcsolat közelségétől függően pedig legfeljebb a teljes keresztnéven szólítás. Emellett a köszönés is maradhat a „jó reggelt/napot/estét” formulában, hiszen ezt nem köti a tegeződés-magázódás nyelvtani szabálya, és a ma már a köznyelvben számos köszönőszócska használata helyett a távolságtartó

„szervusz” szócska is segítség lehet. Ez utalhat arra, hogy a rangban alárendelt továbbra is tisztában van – a tegeződés ellenére – a közötté és a fölérendelt között fennálló különbséggel.

Megfigyelhető, hogy egyes hivatali szervezetekben, nagyvállalatoknál főszabály a tegeződés. Erre adott közegben figyelemmel kell lenni, de csak akkor fogadjuk el ezt irányadónak, ha konkrét ismeretünk van erről. Ez esetben természetesen kirívóan hatna, ha nem lennének hajlandóak ezt elfogadni és minden egyes kollégával magázódva kezdenénk az ismeretséget, kieszközölve a tegeződési procedúrát a fentiek szerint.

1.3.2. Bemutatkozás

A bemutatkozás szabályai nagy jelentőséggel bírnak, az ismeretlen idegenek ezzel az aktussal szereznek első benyomást egymásról. Személyesen bemutatkoznak és azonnal bemutatják azt is, hogy mit tudnak a viselkedési szabályokról.

A bemutatkozás természetesen abban a szituációban történik, amikor két fél első alkalommal találkozik. Az első aktus a köszönés. Az előreköszönés szabályai szerint – amelyek szintén a rangsor elvéhez igazodnak – az alárendelt a helyzetnek és a napszagnak megfelelő módon, magázódva köszön a fölérendeltnek és hozzáteszi, „Kérem, engedje meg, hogy bemutatkozzam, XY vagyok, nagyon örvendek.” vagy „Azt hiszem, még nem találkoztunk, kérem, engedje meg, XY vagyok.”. A nevünket bemutatkozáskor a vezeték- és keresztnév kimondásával használjuk, nem illik más előtagokat – például doktori fokozatot stb. – ilyenkor megemlíteni. Az a hivatalos ismeretség során amúgy is ismert, vagy ismertté fog válni.

A kézfogás szintén alapeleme két ember bemutatkozásának, az ismerkedési szertartás elhagyhatatlan része, tehát a következő lépés a köszönést követően. Az alárendelt a köszönést követően nem tehet mást, mint udvariasan vár arra, hogy a fölérendelt nyújtsa a kezét. A fölérendelt kézfogásra nyújtott kezét elfogadja az alárendelt, majd a fölérendelt is bemutatkozik. Ezt követően az alárendelt a hivatali helyzethez képest néhány szóban, kifejezetten röviden elmondhatja, hogy ő milyen beosztásban, szerepben van jelen a hivatalos eseményen – például: „azért vagyok itt, mert az informatikai tanácsadás a szakterületem, és nagyon érdekelt a mai konferencia tematikája”. Ez a rövid, egy mondatos szakmai bemutatkozás lehetőséget adhat a fölérendeltnek arra, hogy érdeklődését fejezze ki, így kezdetét veheti egy beszélgetés, amennyiben a fölérendeltnek alkalmas a szituáció erre.

A kézfogás bemutatkozáskor nemre való tekintet nélkül kötelező, de többszöri találkozás és elbúcsúzás esetén hölgyek számára opcionális. Főszabály, hogy a kéznyújtás el nem fogadása durva sértés – és nemcsak a diplomácia világában, ahol, ha két ország képviselője nem fog kezét, akkor ez annak a kifejezése, hogy a két ország hadiállapotban áll.

A kézfogásnál alapvetés, hogy mindig a fölérendelt (nő, magasabb rangú, idősebb) nyújtja először a kezét az alárendelt (férfi, alacsonyabb rangú, fiatalabb) pedig azt elfogadja. A főszabály alól léteznek kivételek, amikor a nemek, a korosztály és a rangok „ütköznek”. Megfordul tehát a fenti sorrend, ha egyrészt a rangbeli vagy korosztálybeli különbség legalább két szinttel eltér, másrészt vendég és az őt fogadó személy viszonylatában mindig a fogadó fél nyújt kezét, elsőként fogadva az érkezett vendéget. A harmadik eset a díjátadás, ekkor ugyanis a jelentés módosul: a díjat átadó azért nyújtja elsőnek a kezét, mert ő gratulál elsőként a díjazottnak.

A kézfogás akkor helyes, ha nem túl puha és nem túl erős. Elég erős a mozdulat, nemcsak nyújtjuk a nyitott kezünket a másik felé, hanem megfogjuk azt, de nem szorítjuk meg, ezzel kellemetlenséget okozva. A helyes kézfogásnál az illető nem felülről – mintegy fölérendeltséget sugallva –, hanem a másikhoz képest azonos magasságból nyújt kezét. A kézrázás a szóbeli bemutatkozás kísérője, így annak időtartama is akkor ideális, ha addig tart, amíg a nevek

mindkét fél részéről sorrendben elhangzanak, és a szóbeli bemutatkozást követően elengedik a felek egymás kezét. Elengedhetetlen kelléke a kézfogásnak a közvetlen szemkontaktus, egymás szemébe nézve személyesebbé válik a bemutatkozás.

A kézcsók, bár eredendően az alá- és fölérendeltség hangsúlyozására alakult ki, a nővel szembeni tisztelet jeleként megmaradt, jellemzően csak Európában. Természetesen az üzleti életben nem kötelező, sőt abbéli jelentése révén, hogy férfi tisztel meg nőt, az üzleti életben betöltött egyenlő szerepek miatt még zavaró is lehet.

Amennyiben egy férfi mégis kezét szeretne csókolni egy hölgynek, azt megfelelő módon tegye. Miközben a nő mindig kézfogásra nyújtja a kezét függőleges kéztartással, a férfi ezt elfogadva fordít a hölgy kézfejen egy negyedét, megemeli a nő derék- és mellmagassága közé – de sosem húzza fel magasan a szájához –, ráhajol a kézfejre, de nem csókolja meg a nő kézfejét, csak csókot mímél.

1.3.3. Hivatalos bemutatás

A bemutatás szituációjában mindig legalább három fél szerepel, a két főszereplő az egymással újonnan ismeretséget kötő két bemutatott fél, de a helyzet meghatározó tényezője, alakítója az a személy, aki őket egymásnak bemutatja. Mivel a feleket egymásnak bemutató fél a helyzet „ura”, őt ismeri a két főszereplő, így nem mutatkozik be, de az udvarias viselkedés szabályainak ismeretéről leginkább ő fog elárulni a legtöbbet magáról.

A bemutató félnek elsősorban a rangsor elvét kell ismernie, hiszen a bemutatás szabályait is ez az alapelv hatja át. A bemutató fél mindig az alárendelt felet mutatja be a fölérendelt félnek:

- azaz a magasabb hivatali rangúnak az alacsonyabb rangú felet („Vezérigazgató úr, kérem, engedje meg, hogy bemutassam Önnek az új főosztályvezetőnket, Kovács urat!”),
- az idősebbnek a fiatalabbat („Géza bácsi, kérem, hadd mutassam be Kovács urat”),
- a nőnek a férfit („Eszter, engedd meg, hogy bemutassam neked a barátomat, Lászlót!”).

Kivételnek tekinthető az az eset, amikor a meghívott fél a házigazdának elsőként mutatja be házastársát, ezt követően azonban ismét érvényesül a főszabály – a nőnek mutatjuk be a férfit.

A bemutató személy bemutatáskor nemcsak a bemutatandó nevét említheti. Mivel hivatalos közegben a bemutatásnak nemcsak az a célja, hogy egymás nevét megtudják, hanem az is, hogy szakmai szempontból is ismeretséget kössenek, így egy igazán udvarias bemutató fél a bemutatott hivatali rangját, vagy adott esetben a hivatali beosztását is elmondja. Amennyiben egyenrangú feleket mutat be egymásnak, úgy mindkettőjükéről illik röviden szólni néhány mondatot, amellyel adott esetben egy szakmai társalgást is el lehet indítani a nevek elhangzását követően.

A feleket egymásnak bemutató személy mondatai után a bemutatkozás szabályai követendőek, azaz a bemutatandó előre köszön és vár arra, hogy a fölérendelt személy, akinek őt bemutatták, nyújtsa a kezét.

1.3.4. Az előre engedés szabályai

A szűk helyeken, ajtóknál, az egyes helyiségekbe történő belépéskor az előre engedés szabályai is igazodnak az alá-fölérendelt szerepekhez. Két személy belépésekor egyszerűbb a helyzet, hiszen mindig a nőt, a rangban magasabbat, az idősebbet kell előre engedni. Ha többen lépnek be egyszerre egy helyiségbe, akkor már nehezebb sorrendet felállítani hirtelen, de ilyenkor a legidősebb hölgy lép be, majd a fiatalabbak következnek, végül a férfiak, szintén a koruk szerinti sorrendben.

Természetesen e főszabály alól is léteznek kivételek, illetve speciális helyzetek a következők szerint.

Vendéglátó-ipari helyiségbe a férfi, az alacsonyabb rangú, a fiatalabb fél lép be elsőnek, majd a főszabály szerinti sorrend következik. Természetesen ez a kivétel magánvendégség esetén nem alkalmazandó.

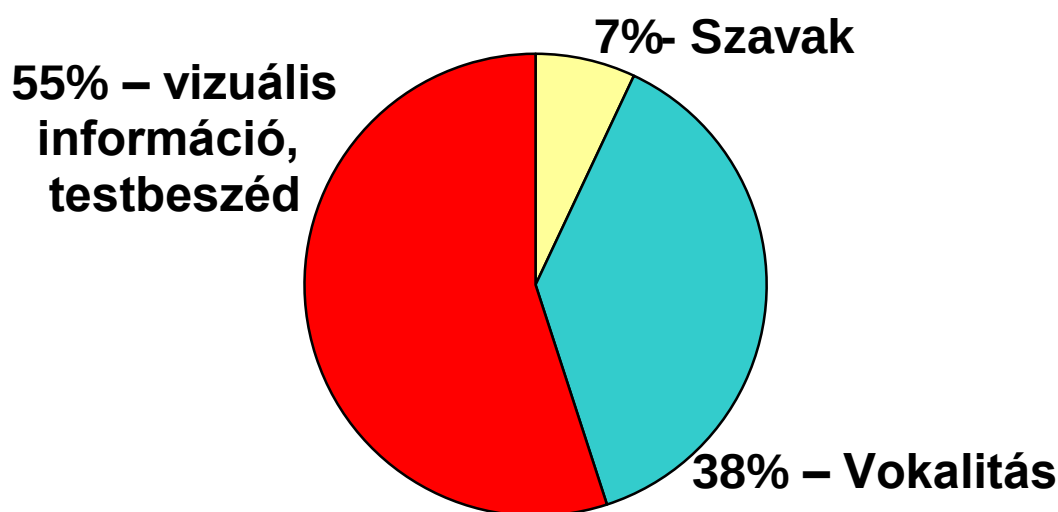
Hivatalos delegáció fogadása esetén az ajtóban előreengedni a vendéget illik ugyan, azonban ha először jár az irodában vagy a hivatali helyiségekben, nem feltétlenül tudja az utat. A „Mutatom az utat, ha megengedi!” mondat kíséretében megtehetjük, hogy előre lépünk.

Kivételt jelentenek az előrehaladást gátló akadályok, amelyeket az alárendeltnek kell mintegy „kiküszöbölnie”. Ilyenek a nehéz ajtók, a liftek és a szűk lépcsők. A nehéz, vaskos ajtók esetén nem várhatjuk el, hogy az előre engedett fölérendelt tartsa, így ebben az esetben az alárendelt előremegy, kinyitja azt és tartja. Ha nem egyetlen fölérendelt van a társaságban, akkor minden nála magasabb rangban állónak. Ha a belépés sorában egy vele azonos, avagy nála alacsonyabb rangú következne, akkor annak illik a feladatot átvenni, „Csak utánad!”, és tovább tartani az ajtót. A szűk lépcsőkön szintén az alárendelt halad elsőként, mintegy biztosítva az utat a fölérendelt számára. A liftek esetében a ki- és belépés udvariassági szabályait felülírja a praktikum, itt a gyorsabb és biztonságosabb haladás a fő cél.

1.4. A személyes és az írásbeli kommunikáció alapjai

1.4.1. A személyes kommunikáció alapvetései, előadásmód

Bármilyen jellegű kommunikációról is legyen szó, az elsődleges szempont az, hogy annak a közlendője, aki beszél, aki személyesen kommunikál, jusson el a hallgatósághoz. A hitelesség és az üzenet közlésének sikeressége pedig nemcsak az udvariassági szabályok ismeretét és tartalmi szempontból lényeges érdemi-szakmai ismereteket, a szóhasználat helyességét vagy akár a magyar nyelvhelyesség szabályainak helyességét kívánja meg. Ismernünk kell a testbeszéd alapvetéseit, a szónok és közönsége közötti esetleges kulturális különbségeket, de tisztában kell lennünk olyan alapvetésekkel is, miszerint a közönség figyelme automatikusan élénkül és lankad bizonyos időközönként, vagy a szónoklat által közölteknek csupán 7%-át teszi ki verbalitás, és ennél sokkal nagyobb súllyal esik latba a vokalitás, illetve még jelentősebb az üzenet átadása szempontjából a vizualitás.



A verbalitás a retorikában a kimondott szó, az elhangzott szavak pontos tartalmát jelöli, a beszéd közben a hallgatóság értelmére hat. E tényező esetében nincs különbség az írott és a kimondott szöveg értelmezése között. E körben van jelentősége az érthetőségnek, pontosabban a hallgatóság általi értelmezhetőségnek, vagy akár a nyelvhelyességnek, a köznyelvi és a szaknyelvi kifejezések megfelelő arányban történő használatának, a szakmai ismeretekből adódó vagy egyéb kulturális különbségeknek.

A vokalizás az előbeszéd során az elhangzott szó hangsúlyozását, a szónok hanghordozását jelenti. A retorika és a kommunikáció tudománya szerint ez a tényező nagyobb súllyal esik latba a beszéd üzenetének a hallgatósághoz való eljutása során, mint a pusztán verbalitás.

A retorikában a vizuális információk döntő jelentőségűek. E körben szerepe van a beszélő személy metakommunikációjának, testbeszédének, a nonverbális közléseknek, öltözködésének, ápoltságának, még a testalkatának is. A retorika alapszabálya szerint az üzenet eljuttatásában a vizualitás nagyobb súlyú, mint a verbalitás és a vokalizás együttvéve.

A hallgatóság figyelmének szinuszgörbéjére jellemző, hogy 15 perces ciklusokban alábbhagy. Ilyen időközönként érdemes egy érdekes történetet, esetleg viccet elmondani (bár a viccekkel igencsak óvatosan kell bánni), élénkítő hatású kiszólást intézni a hallgatósághoz, konkrét példával élni, vagy akár néhány feltűnőbb mozdulatot tenni.

1.4.2. Hivatalos levelezés

A hivatalos levél formai szempontból, felépítésére nézve címzésből, megszólításból, magából a közlemény szövegéből, a keltezésből és az elköszönés-aláírás részleteiből áll. Természetesen szakmai tartalmakra kell korlátozódnia az írásbeli közlésnek, azt is a lehető legrövidebb, legegyszerűbb megfogalmazással kell megtenni, hiszen ezzel a másik, szintén hivatalos minőségben eljáró személy munkaidejével is takarékoskodunk.

A hivatalos levél címzése nem azonos a postai címzéssel. Elegendő megjelölni az intézményt, a szervezeti egységet és a helységet. Amennyiben egy bizonyos személynek címezzük, úgy használjuk a teljes nevét, az „Úr részére” vagy „Asszony részére” megjelölést, és ezt követi a címzett rangja. A helyes címzés a következő:

Prof. Dr. Kovács Éva Asszony részére

Általános Jogi Főosztály vezetője

Cég

Helység

Amennyiben nem szerepel név a címzésben, úgy elegendő a szervezeti egységet és a helységet megjelölni, a megszólítás pedig a „Tisztelt Cím!” formula.

A hivatali levelezésben az egyértelműség végett fontos a „Tárgy” megjelölése a címzéssel egy magasságban, valamint az iktatás szempontjából lényeges elem az azonosító szám, iktatószám.

A megszólítás hivatalos levélben mindig „Tisztelt” jelzővel kezdődik, és a megszólított rangját jelöli meg a nemre való utalással – például „Tisztelt Főosztályvezető Úr!”. A hivatalos akta részét képező, érdemi hivatalos levelezésben nem, de az elektronikus hivatalos levelezésben ezek a szabályok oldódhatnak. Hosszasabb, személyesebb jellegű, ám mégis hivatalos kapcsolatokban megengedett a „Tisztelt Főosztályvezető Úr, Kedves Péter!” megszólítás, ezzel oldottabbá téve a levelezés hangulatát.

A keltezés magában foglalja szükségszerűen a keltezés idejét és helyét is. Itt is kivétel az elektronikus levelezés, amely esetében a keltezés elhagyható, hiszen az időpont az e-mail további adataiból kiderül, a keltezés helye pedig elektronikus közlésnél nem bír jelentőséggel.

Elköszönő formulaként legelterjedtebb a „Tisztelettel”, amelynek régies formája a „Maradok tisztelettel”, amely hangsúlyt ad a respektusnak. Akitől ekképp köszönünk el, attól nem csupán a formalitások szerint köszönünk el, hanem a címzettet valószínűsíthetően – legalábbis a külső fél részéről – hangsúlyosabb tisztelet övezi. Az „Üdvözlettel” kifejezést csak rangban alattunk állóval vagy azonos rangban lévővel szemben engedhetjük meg magunknak, ez semleges elköszönési formulának tekinthető. Kerülendő az „Üdv” szócska, nem illik pár betűt spórolni az „Üdvözlettel” elköszönő formulából.

1.4.3. Telefonhasználat

A hivatali telefonhasználat alapvetése, hogy amennyiben a telefon munkaeszközünk, azaz a munkáltató biztosítja számunkra azt, munkaidőben elérhetőnek kell lennünk. Amennyiben hivatali vonalas készülék van munkakörünkhöz rendelve, és időlegesen nem tudunk mellette maradni, úgy munkaidőben biztosítanunk kell azt, hogy valaki felvegye helyettünk a telefont. Hivatali, szolgálati mobiltelefonra mindez ugyanígy érvényes azzal, hogy miután ez kifejezetten a helyhez nem kötött elérhetőséget hivatott biztosítani, így gyakrabban fordulhat elő olyan helyzet, amelyben nem tudjuk felvenni a telefont (például egy megbeszélésen ülve). Ekkor javasolt a hívó felet arról biztosítani, hogy visszahívjuk, amint tehetjük. Erre kiválóan alkalmas az sms – már amennyiben van alkalmunk ilyet küldeni. Mobiltelefon esetén ügyelnünk kell a „halk” üzemmód bekapcsolására minden olyan esemény során, amikor nem tudjuk felvenni a telefont.

A telefonbeszélgetés menete szerint az azt kezdeményező fél indítja a hívást, de nem ő szól bele elsőként a telefonba, hanem megvárja, hogy azt a hívott fél tegye meg. A hívott fél pedig amint felveszi a telefont, elsőként azonosítja magát, magántelefon esetén a nevet vagy a telefonszámot mondva be, munkahelyi telefonba a szervezeti egységet és a saját nevét jelölve meg. Ezt követően mutatkozik be a hívó fél. Amennyiben a hivatali telefont helyettes veszi fel, úgy bemutatkozásképpen a helyettesített szervezeti egységét mondja be, ám a saját nevét is jelölje meg, majd tudassa a hívó féllel, hogy kinek a mobilját hívta.

Főszabály, hogy a vonal megszakadása esetén a hívást kezdeményező félnek kell újra hívnia a hívott felet.

1.4.4. Névjegykártya

A névjegykártya formai és tartalmi követelményei

Cég neve	
NÉV KERESZTNÉV	
beosztás	
Tel.	Cím
E-mail	web

Névjegykártya használata

A hivatali névjegykártya használata hivatalos kapcsolatokban kötelező. A névjegykártya mindig új, nem sérült és aktuális információkat tartalmazó kell, hogy legyen. Fontos szabály, hogy a kapott névjegykártyát viszonzni illik.

Hivatalos tárgyalások alkalmával a tárgyalóasztalon elhelyezve a névjegykártya segíthet a tárgyalópartnerek neveinek megjegyzésében és használatában, más hivatalos alkalmakkor pedig illik elolvasni, majd ezt követően megköszönni és eltenni a kapott névjegykártyát.

Névjegykártya küldése

A névjegykártya nemcsak személyes érintkezés alkalmával használatos. Vannak olyan társasági események – például hivatalos koktélok, magánháznál tartott hivatalos események –, amelyek nem adnak lehetőséget arra, hogy névjegykártyákat cseréljünk partnereinkkel. Ilyenkor illik névjegykártyánkat távozáskor ott hagyni – erre sok esetben rendszeresített gyűjtők is rendelkezésre állnak, vagy a vendéglátásban dolgozó hostess-ek elkérik tőlünk a névjegyeinket.

Más esetben előfordulhat, hogy előzetes bejelentkezés nélkül kell látogatást kérnünk, ilyenkor a névjegykártya küldése, a látogatás célját megjelölő üzenet kíséretében segítségünkre lehet.

Más esetekben is helyettesítheti személyes jelenlétünket a névjegykártyánk megküldése. Ezeket az üzeneteket a névjegykártya jobb felső sarkába ceruzával írt francia kifejezések kisbetűs rövidítései közvetíthetik elegánsan az alábbi jelentéstartalom szerint.

„a.c.” (avec compliment)

- jelentése: üdvözléssel
- használata: ajándék vagy virág kíséretjeként, azonosítva a küldő felet

„p.r.” (pour remercier)

- jelentése: köszönettel
- használata: utólagos köszönetnyilvánítás

„p.f.” (pour féliciter)

- jelentése: szerencsekívánat
- használata: ünnepekre, jeles alkalmakra küldik (születés- és névnap, etc.)

„p.f.n.a.” (pour féliciter la nouvelle année)

- jelentése: Boldog Új Évet Kívánok!

„p.f.f.n.” (pour féliciter fête nationale)

- jelentése: szerencsekívánat nemzeti ünnep alkalmából

„p.c.” vagy „p.p.p.” (pour condoléances vagy pour prendre part)

- jelentése: részvétnyilvánítás
- használata: csak abban az esetben, ha a temetésen, búcsúztatón a küldő fél nem tudott részt venni

„p.f.c.” (pour faire connaissance)

- jelentése: megismerkedésre
- használata: a küldő fél bemutatkozás céljából küldi

„p.p.” (pour présenter)

- jelentése: bemutatás
- használata: abban az esetben írja a küldő fél a saját névjegyére, ha valakit be kíván mutatni, a saját névjegykártyája mellé csatolva a bemutatni kívánt névjegykártyáját

„p.p.c.” (pour prendre congé)

- jelentése: búcsúzás
- használata: tartósabb távollét, hazautazás előtt.

Ajándék és kísérője, a virág

A hivatalos ajándékok protokollja szigorúan meghatározott, értéke és stílusa behatárolt.

A nagy vagyoni értéket képviselő ajándékok hivatali közegben ritkán fordulhatnak elő, ezek sokéves munka elismeréseképpen kapott díjak, elismerések velejárójaként szolgálnak. Az ilyen hivatalos ajándék stílusára nézve követelmény, hogy ne legyen túl személyes, inkább legyen semleges, azaz bárkinek ajándékozható (plakett, szobor, gyűrű).

Nemzetközi kapcsolatokban a szervezetünk képviselőjében eljárva természetes a képviselt szervre utaló, azzal kapcsolatos ajándék, s a magyar nemzeti értékeket hangsúlyozó könyv, zenei anyag, a hungaricumok szintén megfelelő ajándékok lehetnek.

A reprezentatív célokat szolgáló kisebb értékű ajándékok elterjedtebbek, ezek leginkább a hivatalos tevékenységhez köthető használati tárgyak, amelyek az ajándékozó logóját, reklámját közvetítik, népszerűsítik (toll, jegyzettömb, adathordozó pendrive).

A virág önmagában is ajándék, de ajándék kísérőjeként is szolgálhat. A virágcsokrot alkotó virágszálak számát illetően alapszabály, hogy 11 szálig páratlan számú, 12-től páros számú virágot illik ajándékozni, amennyiben azonos típusú virágokról van szó. Vegyes virágcsokornál nem mérvadó a darabszám.

1.5. Öltözködés, megjelenés

1.5.1. Általános tudnivalók, rövid viselettörténeti áttekintés

Mindeddig jegyzetünkben az udvarias viselkedés aktíváiról, a köszönés, tegezés, magázás, a bemutatkozás és bemutatás, a kézfogás, a kézcsók, a megszólítás tárgyköreiről tettünk említést. Ezeket az elemeket kiegészítik a viselkedés passzívai. Ezek közé tartozik a szóban forgó személy fellépése, jelleme, illedelmessége, jó modora, udvariassága, előzékenysége, figyelmessége, akár a vele született tapintat. De ide tartozik, és nagyon fontos üzenetek közvetítője lehet az öltözködés is.

Az öltözködés mint kutatási terület régóta foglalkoztatja a filozófusokat, szociológusokat, pszichológusokat és történészeket egyaránt. Miért öltözködünk? Mi az öltözködés célja? E körben három evidenciával szolgál a szakirodalom:

- az időjárási viszonyok és a környezet elleni védelem;
- a díszítésvágy – már az öltözködés megjelenését megelőzte a testfestés, a tetoválás, az ékszerek viselése;
- a szemérmesség, a test eltakarásának követelménye, amely nemcsak koronként, hanem egyes társadalmi rendszerekben is eltérő kívánalmakat jelent.

E funkciókon túl az öltözködés minden társadalomban alkalmasnak bizonyult a társadalmi különbségek és összetartozások kinyilvánítására. Ennek oka, hogy a viselet olyan kulturális

jelnek tekinthető, ami minden környezetben mindenki által mindenkihez – a viselő aktív közreműködése, megnyilatkozása nélkül is – közvetlenül hozzárendelhető.

Mindig a korszellemről, az uralkodó filozófiától függött, hogy mi a fontosabb: a ruha (ami a mindenkor testideálhoz igazítja a sziluettet, ezáltal korrigál és stilizál), vagy aki viseli. Koronként politikai, gazdasági, vallási ideológia mentén változott az is, hogy mi az elvárt öltözködés nemre, korra, társadalmi státuszra, rangra, hivatásra tekintettel.

A kezdetektől a X. századig (az ókor és a Bizánci Birodalom felemelkedése):

Az első öltözékek az ágyékkötők, a tunika, a köpeny volt; e korban ritka volt a szabott ruha (például a krétai civilizációban).

Az ókori görögöknél jellemző a testkultusz, a test esztétikumának hirdetése, a test vonalait kihangsúlyozó lepelruhák, a tóga viselése.

Az ókori rómaiaknál a lepelruha, tunika, tóga színe, díszítettsége már kifejezi a társadalmi rangot.

Ahogy a Bizánci Birodalom a Kelet-Római Birodalom örököse volt, a bizánci öltözködés is eleinte a római mintát követte. Bizánc hatalmának és jelentőségének növekedésével fokozódott a pompa kedvelése, az udvari hierarchia hangsúlyozása és a merev szertartásosság. A ruhák egyre díszesebbek lettek (drágakövekkel és gyöngyökkel díszítettek, arannyal szegélyezettek). A császári öltözék sajátossága a bíborszínű palást (a selyemszövés és a bíborfesték előállítás állami monopólium volt), innen ered a „bíborban született” jelző.

X-XIII. század (román kor):

Kezdetben a keresztény öltözködés a lemondás és alázat morálján alapult, a ruházattal szembeni egyetlen elvárás a test – minél puritánabb ruházattal történő – eltakarása volt. A test ápolása bűnös tevékenységnek minősült. Az alábbi három rend szerint élesen elkülönült a ruházatkodás, a szakáll- és hajviselet, illetve a viselhető szimbólumok:

- imádkozó papok,
- fegyverrel oltalmazó nemesek,
- dolgozó parasztok,

(Például eleinte a laikusok számára tiltott volt a rövid haj és a levágott szakáll, ugyanis ez a klerikusok privilégiumának számított.)

A XII. századtól a vándorprédikátorok által hirdetett apostoli egyszerűség állt szemben az egyházi gazdagsággal. A nagy tömegeket megnyerő, legtöbbször mezítláb és durva anyagból készült rongyos ruhában járó prédikátorok tekinthetők az első öltözködés-ideológusoknak. Az egyház több mint egy évszázadon keresztül nem tudta megoldani e vallási mozgalmakhoz való viszonyulását. Végül a vallást addigra már a feudális uralkodó osztály, és a saját érdekei szolgálatába állító egyház egyrészt kénytelen volt jóváhagyni egyes rendek működését, másrészt a vallási mozgalmak asketikus életmódjával ellentétben fogalmazta meg azt az elvárást, miszerint rend uralkodjon a külső megnyilvánulásokban, a ruha- és hajviseletekben éppúgy, mint a lelkek mélyén.

A nemesség körében a lovagi kultúra volt meghatározó, amely két egymástól jól elhatárolható módon alakult.

- Az egyik az öröklésből – így a házasodás lehetőségéből is – kizárt, másod-harmadszülött nemesi sarjak körében a fejedelmi udvarokban elterjedő, a papok által erkölcsi fertőnek tekintett, trubadúr lovagi eszmény. A díszes ruhát, hosszú hajat viselő ifjak a szabad szerelmet, az élet élvezetét hirdették.

- A másik a fegyverrel oltalmazó nemes korábbi ideálját megtestesítő, a keresztesháború igényeinek megfelelő lovageszmény, a vallási célok elérését segítő, külsejére nem sokat adó harcos (a legismertebb a templomos lovagrend, amely a szerzetesi és lovagi életforma fúzióját valósította meg).

XIII.-XIV. század (gótika):

A nemesi reprezentáció egyértelmű jelzés arra, hogy az egyén társadalomban betöltött szerepénél, érdemeinél fontosabb a származás. A nemesség szemében a munka lealacsonyít, ezért az öltözködés pompája a munkavégzésre való képtelenséget is szimbolizálja (abroncsos szoknya, fűző).

A késő gótika időszakában a burgundi viselet a meghatározó, „a túlzások divatja”, a vertikális irány hangsúlyozása (csőrös cipő, kúpszerű fejdísz), férfi viselet a harisnya és a szűk szabású zeke.

XV.-XVI. század (reneszánsz):

A humanizmus szellemi irányzatának megjelenésével előtérbe kerül a természet és az emberi test megfigyelése, az élet szeretete, értékelése. Megkezdődik az ipar erősödése, a polgárság felemelkedése, öntudatra ébredése. Ezáltal megnövekszik azoknak a száma, akik akarnak és tudnak is az öltözködésre költeni.

A reformáció időszaka (XVI. század) a hit megújítását célozza, elvei szerint nem a ruha a lényeg, hanem az ember, az Istennek tetsző életmód, a szorgalmas munka és a pompa kerülése, a ruhára költött pénz pazarlás.

XVII. század – XVIII. század második fele (barokk):

Az ellenreformációban újból megszilárdul az egyházi fegyelem, jellemző az erkölcsösség hangsúlyozása, amely megjelenik a szigorú spanyol etikettben is (az öltözködésben a sötét kelmék, magasan záródó gombolás, fehér „malomkerék” gallér), az uralkodó csak feketébe öltözött küldöttet fogad.

A másik oldalról a barokk stílus jellemzőjeként az egyházi és világi építészetben, valamint az öltözködésben is jellemzővé válik a túldíszítettség, a monumentalitás. E korban még a férfi ruházata a pompásabb, elterjed a férfiaknál a paróka viselése. A mértéktelenség a rokokó időszakában éri el csúcspontját, a krinolin járásra képtelenné tevő méretével, a természetes arcszín és arcbőr elfedését szolgáló arcfestéssel, púderezéssel, a valószínűtlen méretű hajkoronák viselésével (a száj vonala felezte a testet, olykor 1,5 méter magas hajtornyokat viseltek a nők, gazdagon, „csendéletszerűen” díszítve).

A higiénia iránti igény csökken, majd szinte teljesen megszűnik, kizárólag betegség esetén folyamodtak a tisztálkodáshoz (hosszú nyelű, karmos végű fejkaparókat használnak a paróka alatti élőködők ellen) és ezáltal egyre jobban kezdtek terjedni a járványok.

XVIII. század (klasszicizmus):

Rousseau „vissza a természethez” jelszava nyomán előtérbe kerül az egészséges életmód, a higiénia, a testápolás, a testmozgás igénye. Az emberek egyenlőségének eszménye a ruharendeletek hatályon kívül helyezéséhez vezet, az egyszerű öltözködés haladó gondolkodást fejez ki. Ebben az időben az arisztokrácia viselete a kényelmesebb polgári öltözködésből merít.

A francia forradalom időszakának nagy eredménye a férfiak öltözködésében a nadrág elődjének számító hosszú pantalló megjelenése (a gyűlölt Ancien Régime térdnadrágjával szemben).

XIX. század (biedermeier és romantika):

A férfi öltözködés egyre visszafogottabb és funkcionálisabb (kevésbé tarka, komorabb színek terjednek el, a szabásvonal és a szövet minősége biztosítja az eleganciát).

A nők ruházata a kényelem és praktikusság fokozatos elhagyása után ismét egyre reprezentatívabb (kényelmetlen, egészségtelen, anyagpazarló ruhaköltemények, fűző viselése, a ruha súlya akár 6 kg is lehetett), a nő a férfi gazdagságát reprezentáló „dísz tárgygyá” válik. Ez a második rokokó időszaka. Russel szerint: „A divat azt sugallja, hogy a nő igazi hivatása, hogy lenyűgöző elrendezésben divatholmikat állítson ki testén.”

E század „a biztonság aranykora”. A szigorú etikett szabályozta az élet minden területét, bármilyen eltérés köznevetség és sértések tárgyává tette az újíót.

XX. század eleje:

A formák és anyagok sokfélesége jellemző, bár az előző század nyomai még érezhetők. Az újítás, a természetes sziluett, a kényelmes viseletek iránti vágy egyre erősödik. A női ruházat egyszerűsödik, alkalmassá válnak a nők is a munkavégzésre. Magyarországon 1896-tól engedélyezte Ferenc József, hogy nők is járassanak bölcsész- és orvoskarokra, így 1902-ben 7 diplomás nőt tartanak nyilván.

Az I. világháború és a két világháború közötti időszak

Az I. világháború idején a hátszágok életviszonyai két irányban változnak:

- erősödik a szolidaritás, amely felgyorsította a női emancipáció folyamatát (ápolónőként, illetve az ipari és mezőgazdasági termelésben a nők is részt vállaltak a háborúból, megjelenik a női nadrágviselet);
- a háborúból meggazdagodó réteg igényeit megpróbálja kiszolgálni a divatipar, míg végül az anyagihiány vet véget a fényűzésnek.

A háborút követő időszakban a munkavégzés révén a nők számára elérhetővé válik a gazdasági függetlenség. A funkcionalizmus és racionalizmus jegyében a fizikai mozgásra alkalmassá tevő viseletek, a tiszta, egyszerű formák jelennek meg. Gondoljunk csak a 20-as évek „csőruhájára”, vagy a „garszonra”, a sportos, vékony, fiús alkatú nőideálra, aki egyenes vonalú, térdig érő ruhában vagy akár nadrágban jár és bubifrizurát hord. Ahogy Coco Chanel, a női öltözködés megújítója megfogalmazta: „az elegancia feltétele az akadálytalan mozgás lehetősége.”

Jól mutatja a megváltozott nőideált és az öltözködési elvárások megváltozását Curt Moreck 20-as években Korunk erkölcsi címmel írott műve: „A ruha nem uralkodik többé, hanem szolgál. Újból tudják, hogy mit jelent a karcsúság és az arányos termet, miután hosszú ideig azt hitték, hogy ez a test természetes formáin elkövetett erőszak segítségével is elérhető.”

A II. világháború és az 1950-60-as évek:

A háború idején Európára általános anyagihiány jellemző, Hitler a háború szolgálatába állította a német textilipart. A hitleri szlogen: „Kirche, Kinder, Küche” véget vetett az első világháborút követő emancipációnak köszönhetően kialakult „a nő, mint társ” eszménynek. A divatközpont Európából átkerül Amerikába.

A II. világháború után a Dior-féle „new look” jelentette a legnagyobb szenzációt, amely reakció volt a szegénységre, a háború nélkülözésére, célja volt visszaadni a nőknek a nőiességüket, a luxus érzését és hagyományos szerepkerüket.

Elterjed a fiatalok által közvetített „antidivat” (jelszavuk: „Fashion is not fashionable any more” – A divat nem divatos többé), megjelennek a lázadó trendek: beatnikék, rockerek, hippik mozgalom (a vietnámi háborúra adott reakció).

A szocializmus időszaka:

Öltözködés szempontjából is eltérő irányt vesznek a II. világháború után létrejövő szocialista országok. Míg 1948-ig itt is az európai áramlatok követése jellemző (bár megemlítendőek az áruhiány és a szegénység miatti ruhalopások, a kicsit is jól öltözött embereket akár a nyílt utcán levetkőztették a ruháikért), később politikai ideológia mentén alakul az elvárt öltözködés, külső megjelenésben is kifejezésre kell jutnia a polgári világgal való teljes szakításnak.

A dolgozó nőnek más ruhadarabokra van szüksége, mint a „dísznőnek”, elvárás a feltűnés kerülése, az uniformizáltság, a célszerűség és a praktikusság. Az öltözködés látszólag elveszíti társadalmi pozíciójelző szerepét.

A 60-as évektől már „reális önértékelés” és „kellő józanság” mellett önállóan döntheti el az egyén, hogy mit visel. Ez lesz a „semmitől ízlésesen” öltözködés időszaka (házi ruhakészítés divatlapok szabásmintája alapján). Az exportra készülő jó minőségű ruházathoz csak a kivételezettek (káderek) jutnak hozzá, ahogy csak számukra áll nyitva a néhány exkluzív divatszalon is (például a Váci utcai híres Clara Rothschild Szalon).

Napjainkig:

A divat ciklikus változása a jellemző. A konfekcióipar azon dolgozik, hogy évről évre cseréljük le – lehetőleg a teljes – ruhatárunkat a megújuló-visszatérő színekre és fazonokra. A klasszikus üzleti, hivatali öltözködés viszonylag állandó maradt ebben a körforgásban, lényeges változás nem tapasztalható a viselhető színek, fazonok, anyagok terén.

Ahogy e rövid történeti összefoglalóból is megállapítható, az öltözködés soha nem számított magánügynek, mindig is közvetített üzenetet a társadalom más tagjai számára. Régebben egyes társadalmi csoportokhoz való tartozás kifejezője volt, míg ma már – főként a hivatalos megjelenés körében – egy foglalkozáshoz, tevékenységi formához kell igazítanunk a ruházatunkat.

Az öltözet tehát történeti távlatban szemlélve is jól olvasható üzenetet hordoz. Jelzi a közösségben elfoglalt státuszt (vagyon, nemi, életkori sajátosságot, vallási-ideológiai-politikai csoportba tartozást, foglalkozást, hivatást, a társadalomba való integráltság szintjét stb.). Az öltözőnkkel kifejezzük a különbözőségünket és a hasonlóságunkat is, mégpedig egy meghatározott társadalmi vagy foglalkozási csoporttal való azonosulásunkat és más csoportoktól való különbözni akarásunkat. A ruházat információt nyújt arról, hogy az egyén hova tartozik, de arról is, hogy hova akar tartozni. Az öltözet szimbólum, a ruha anyaga, fazonja és színe beszél viselőjéről.

„A legtöbb ember visel valamilyen jelet, és nem tudja, hogy az mit jelent. A közönségnek megfelelő jelet válassz, ... egy jó, sötét öltöny, fehér ing és egy régi vágású nyakkendő a legjobb barátai egy fiatalembernek az üzleti és kommunikációs ágak széles körében, ha fehér galléros állást keres. Ezek a tekintély szimbólumai. Ilyen egyszerű a dolog.” (Chicago Daily News, Divat-rovat, 1974. január 11.)

A „ruha teszi az embert” ismert frázisát Mark Twain így folytatja: „a meztelen emberek kevés, vagy semmilyen befolyást nem gyakorolnak a társadalomban”. Tehát az öltözködés a kommunikáció egyik alapvető formája: érzelmeket, értékrendet, politikai meggyőződést és sok egyebet tükröz.

1.5.2. Az öltözködés kommunikációs jelentősége

A kommunikáció az információ közvetítésénél sokkal több: hatásgyakorlás.

A kommunikáción belül a verbális és non verbális kommunikáció elkülönítése elméleti, a valóságban együtt hatnak. Sőt, azt mondhatjuk, hogy egy találkozás alkalmával mielőtt megszólalnánk, a vizuális információk (közte a ruházatunk, hajviseletünk, ápoltságunk) és a testbeszédünk révén már többet kommunikáltunk magunkról, mint amit ezt követően szavainkkal, hanglegjtésünkkel hozzá tudunk tenni a magunkról kialakított képhez.

A non-verbális kommunikáció fontos része tehát az öltözködés. A ruházat alapján kialakuló első benyomás nagy mértékben befolyásolja a viselőjéről alkotott jó vagy éppen elmarasztaló véleményt.

Például jelentősége lehet akár az öltöny gombjai számának is! A kétgombos (nem kétsoros!) öltöny nyitabban teszi láthatóvá test ventrális, azaz elülső területét, ezáltal nyitottabb, becsületesebb benyomást kelt a viselője (lásd az amerikai elnökök öltönyviseletét). Érdeemes összehasonlítani a bennünk keltett benyomást a kínai diktátorról elnevezett, nyakig gombolt „Maoöltöny” hatásával.

A jól megválasztott öltözet nem helyettesíti ugyan a szakmai tudást, de segít elhíttetni. A hivatalos megjelenés alapvető fontosságú ahhoz, hogy a munkahelyi vagy üzleti megbeszéléseken komoly tárgyalópartnernek tekintsék az illető személyt – legyen az akár férfi, akár nő. A hitelesség, amely a bizalmat, elismerést, a mondanivalónkra való odafigyelést eredményezheti, megköveteli a megjelenés és a viselkedés összhangját.

Egyik oldalról azt kell felvennem, amit el akarok hitetni magamról, másik oldalról azt hiszem el, amit látok.

Jó példa erre az 1960-as amerikai elnökválasztás és utána a „látványipar” beindulása, a vezető politikusok tudatos öltöztetése. Szakemberek szerint John F. Kennedy megválasztása a „kép diadala volt a tartalom felett”, a sikert ugyanis végül az hozta meg számára, hogy a választást megelőző tévévitában „jobban mutatott” (elegáns, ápoltság, egészséget sugárzó külsejével) a TV képernyőn – amit akkoriban már több mint 60 millió ember nézett szerte az Amerikai Egyesült Államokban – a vetélytárs Richard Nixonnál.

Az öltözködésünkkel tiszteletünket fejezhetjük ki adott intézmény, vagy a másik ember teljesítménye iránt, ugyanakkor a ruházatunkkal tiszteletet ébreszthetünk másokban.

Az öltözködés eszköz, használatával biztosíthatunk másokat arról, hogy elfogadjuk a csoport, közösség értékrendjét, megbízhatóak vagyunk, de kifejezhetjük vele ellenállásunkat is.

Az öltözködés alkalmas a kimondott szóval ellentétes üzenet közvetítésére is, minthogy az öltözetet elbíráló „felkészültsége”, értékrendje is számít, azaz hogy ezeket a jeleket mennyire veszi észre és hogyan értékeli. A szocializmusban a rendszerellenes kritika kifejezésének egyik legfőbb, viszonylag rizikómentes módja volt.

A non-verbális jelzések alapvetően négy irányúak:

1. információ magamról (itt jelenik meg a stílus jelentősége, ez kifelé önbizalmat sugároz),
2. információ a hallgatósághoz való viszonyomról (például elhatárolódás, együttműködés, tisztelet),
3. információ arról, hogyan élem meg az adott szituációt (például a szorongást, sarokba szorítottságot sokkal nehezebb leplezni, ha az ember amúgy is feszeng, mert nem érzi jól magát az öltözködésében),

4. információ arról, hogy mi a viszonyom a mondanivalómhoz, az általam képviselt szervezethez (ha egyetértek az általam elmondottakkal, akkor hitelesnek és lojálisnak tűnök – a ruházat sugározhatja a kompetenciát, továbbá a szervezethez tartozást).

Kommunikációs jelentőségű valamennyi úgynevezett szimbolikus csatorna. Nemcsak a hajviselet, az arc festése, a ruha, a magunkon viselt tárgyak (ékszerek, jelvények) sorolhatók a jelek közé, hanem ide tartoznak az ember személyes környezetének jellegzetes tárgyai, emblémái, státusszimbólumai is (például: az illetőhöz vezető ajtók, vagy az irodája előtt ülő titkárnők száma, az autója).

A szimbolikus csatornák nyújtotta információk segítenek képet kapni az illető személyiségről, anyagi helyzetéről, társadalmi szerepéről és az e szerepekkel kapcsolatos felfogásáról. Az üzleti életben ezek az emblémák fontosságukat annak köszönhetik, hogy segítségükkel bizonyos kondíciók megléte közvetlenül, energia-befektetés nélkül kontrollálható (ami természetesen nem teszi feleslegessé az adatok, tények összegyűjtését és feldolgozását), másrészt hozzájárul a partnerrel szembeni viszony meghatározásához, beállításához.

Tudva tehát azt, hogy a külsőnk kialakításával információt közvetítünk magunkról, a tárgyalópartnerünk befolyásolásának legelső eszköze a hatásos megjelenés. E jelzések előnye, hogy előre lehet kalkulálni a másik félre gyakorolt hatását, hátránya viszont, hogy a kommunikáció során általában már nem szabályozhatók a visszajelzéseknek megfelelően (ellentétben például a mimikával, beszédmodorral stb.).

Nemcsak az adott közegben megszokott, elvárt öltözködéstől való eltérésnek van kiemelkedő kommunikációs jelentősége, hanem fontos ügyelni arra is, hogy a választott emblémák igazodjanak a közvetíteni kívánt üzenethez. Ennek hiányában ugyanis kevésbé lesz hiteles a szereplő.

A 2008-as gazdasági válság idején a detroiti autógyárak (General Motors, a Ford és a Chrysler) vezetői magánrepülővel mentek a kongresszusi meghallgatásra, ahol támogatásért folyamodtak a veszteségeik fedezésére.

1.5.3. Az öltözködés korlátai

Az öltözködési szabályok (külső korlát)

Az öltözködés úgynevezett külső korlátjának tekinthetőek az öltözködési szabályok. Ezek egy része normatív tartalmú szabályozást jelent, de ide sorolhatjuk a társadalmi előírásokat, illetve az adott eseményen elvárt öltözködést is (dress code).

Az ókortól egészen a XIX. századig ruharendeletek, luxusellenes törvények, statútumok írták elő, hogy melyik társadalmi réteg mit viselhet, mivel rendelkezhet. Ezek erkölcsi, hatalmi és gazdasági (piacvédő) megfontolások miatt születtek. Előírták fajta, szám, szín, díszítettség szerint a birtokolható ruházatokat, ékszereket stb. A ruharendeletek megszegését szankcionálták (figyelmeztetés, pénzbüntetés, elkobzás stb.).

- Az ókori Rómában az előírások érintették a lakomákon való részvételt, szóltak a táncról, szerencsejátékról, a temetések rendjéről stb.

- A kora középkorban az egyház meghatározó befolyása érvényesül, a teológiai értekezések, zsinatok nemcsak a ruha-, szakáll- és hajviseletekkel foglalkoztak, hanem gyakorlatilag minden emberi gesztust „rendbe akartak szedni”. Álláspontjuk szerint a lélek rendezetlenségét tükrözik a heves, rendezetlen mozdulatok, a gesztikuláció. Volt előírás arra is, hogyan kell és lehet mosolyogni, vagy akár lefeküdni és felkelni. Minden öltözködési extravaganciát elítéltek, megfékeztek.

- Még a XIV. századi ruharendeletek is elsősorban valláserkölcsei befolyást tükröznek, a luxustilalmak mindenkire egyformán vonatkoztak.

- A XVI-XVII. században jelennek meg a részletes, vagyoni és rendi besorolás szerint kategóriákat meghatározó ruharendeletek. Ezek kezdeményezője nem annyira a felemelkedő, vagyonosodó városi polgárság, és nem is a státuszát védő nemesség, hanem a központosító feudális udvar volt. Céljuk és érdekük a hagyományos öltözködési rend és ezzel együtt a hagyományos társadalmi berendezkedés fenntartása. Másrészt gazdasági szempontok is érvényesülnek: a belső piac védelme, a passzív külkereskedelmi mérleg elkerülése (ne vásárolják a külföldről érkező drága kelméket, ékszereket). A „luxus” mércéje nem a pénzügyi teljesítőképesség, hanem a „szükséglet” volt, ami viszont nem vagyontól, hanem társadalmi osztálytól függött. Ezek a ruharendeletek már olyan intézményes szabályozásnak tekinthetők, amelyek a megkülönböztető öltözködési jelek kiosztásával kimerevítik a változást igénylő hierarchikus társadalmi rangsort.

- A XVI. század második felében megjelenő spanyol etikett szertartásossága és megszorításai az élet minden területére kihatottak, az öltözködéstől a hajviseleten, beszédmódon, testtartáson át egészen a lefekvés ceremóniájáig.

- A francia etikett XIV. Lajos uralkodása idején szilárdult meg, a szertartásrend meghatározása mellett kiemelkedő terület volt a rangsor előírása. A Napkirály a divatot gyakorlatilag államügygé tette, exkluzivitást, a királyi udvarba való bejáratosságot jelentett a király által viselt színek, fazonok (például vörös sarkú cipő) viselésének lehetősége.

- Magyarországon Könyves Kálmán királyé volt az első ismert ruharendelet. A reformáció időszakától jellemzően a városi statútumok a szabályozás forrásai. A családfő felelt a feleség, a gyerekek és a cselédség viselkedéséért. Például Lócse Rendőri Szabályzata (1698) tiltotta a nőknek meztelen nyakukon arany lánc, gyöngy és korall viselését. Aki figyelmeztetés ellenére hordta, arról a hóhér vette le a nyílt utcán.

A XVIII- XIX. századtól a ruharendeleket felváltották a rendkívül szigorú társadalmi előírások, ezek szabták meg, hogy milyen napszakban, életkor és társadalmi státus, rang szerint mit kell viselni. Az arisztokrata családoknál gyermekkortól tanították a szabályokat, az „újgazdagok” gyakorlatlansága társadalmi kiközösítéssel járhatott. A szabályok forrásai az illemkönyvek, illetve a tánc- és illemtanárok voltak. A társas élet szabályainak és szokásainak ismeretét az általános műveltség részének tekintették. (például Adolf Knigge: Umgang mit Menschen (1788) – Az emberek közötti érintkezésről című művének alcíme: „avagy miképpen kellessék minden rendbéli emberekhez magunkat úgy alkalmaztatnunk, hogy a világban boldogulhassunk”).

A szocializmus időszakában urizálásnak minősült a jó modor, mindazonáltal az élet minden területét átszötte az elvárt magatartást is tartalmazó propaganda. Az öltözködés terén háztartási tanácsadó könyvek és elsősorban nőknek szóló magazinok hirdették a külső megjelenésre vonatkozó kívánalmakat, amelyek akár az otthoni viseletre is tartalmaztak ajánlásokat.

- Az 1950-es évek jellemzője, hogy önmagában az ideológia elmondása elég volt, senki sem akart gyanúsak tünni.

- A tiltás és a megtorlás vagy az azzal való fenyegetés sokáig nem enyhült, így elkövetkezett az öltözködéshez kapcsolódó bűnözés időszaka. A ruházkodás az önkifejezés fontos eszközévé vált, az emberek börtönbüntetéssel fenyegetett vámbűncselekmények elkövetésétől, csempészettől sem riadtak vissza, hogy kitörjenek az egyforma barna és szürke kosztümök, öltönyök világából.

- A nyíltabb lázadás elsősorban a fiatalok köréből indult el (például hosszú haj, farmer, baboskendő, szimatszatyor), amellyel szemben az újságok hasábjain zajlott a felháborodással kísért öltözködési tanácsadás. Másrészt a szórakozóhelyek belépési szabályzatban tiltották a nem oda illő viseletet és viselkedést.

“Tudnivalók a Budai Ifjúsági Park látogatásával kapcsolatban: Belépés csak 18 éven felüli fiúk és 16 éven felüli lányok részére, nyakkendőben, világos ingben, zakóban. Vászonadrágban a belépés tilos. Kitiltást eredményeznek a következő kihágások: Ízléstelen táncolás, nem twist számra történő twistelés, egy lánnyal több fiú twistelése, fiúk egymás közti twistelése, és más, feltűnést keltő viselkedés.”

- Jellemző volt továbbá az öltözködési verseny csökkentése érdekében az oktatási intézményekben az úgynevezett iskolai rendtartás (például az iskolaköpeny előírása).

Napjainkban elsősorban a munkahelyi öltözködés szabályozási körében találunk normatív rendelkezéseket, illetve egyre bővül az úgynevezett dress code, az adott eseményeken elvárt öltözetre vonatkozó előírások köre.

Normatív szabályok, utasítások, ajánlások

A munkahelyi viseletről szóló kifejezett törvényi előírás nincs, de a Munka Törvénykönyve általános szabályaiból és a kapcsolódó törvényi előírásokból levezethetők azok a keretek, amelyeket tiszteletben kell tartani.

- Általános szabály, hogy a munkavállaló a munkáltató által előírt helyen és időben munkára képes állapotban köteles megjelenni. A „munkára képes állapot” kifejezés körébe esik az az elvárás, hogy a munkavállaló öltözete feleljen meg a munkakör ellátásához szükséges feltételeknek, legyen tiszta, rendezett, megfelelően reprezentatív, a napszagnak megfelelő. A konkrét öltözködési elvárások törvényi szabályozása azért sem lehetséges, mert ez munkakörönként eltérő lehet. Míg egy középvezető esetében az öltöny, kosztüm viselése a „munkaruházat”, addig egy tornatanárnak éppen a sportos, a szabad mozgást lehetővé tévő viselet szükséges.

- A munkavédelmi követelményekből adódik, hogy a munkavállaló köteles a munkavégzéshez az egészséget és a testi épséget nem veszélyeztető ruházatot viselni. Nyilvánvalóan balesetveszélyes egy építkezésen papucsban, vagy földig érő ruhában dolgozni, úgyszintén megtiltható munkavédelmi okokból az ékszerek viselése vagy a hosszú haj feltűzés nélküli hordása üzemi környezetben.

- A munkáltató köteles a munkavégzéshez szükséges feltételeket biztosítani. Ilyen értelemben egy különleges, nem mindennapi viseletre szánt ruhadarabot (például ügyvéd talárja) tekinthetünk munkaeszköznek is, amelynek előírása miatt a munkáltató köteles a ruhadarabot a munkavállaló rendelkezésére bocsátani. A mindennapokban is szükséges és viselhető öltözetek (például hagyományos színű és fazonú öltöny vagy kosztüm) biztosítása nem tartozik ebbe a körbe, bár ennek Magyarországon adójogi okai is vannak.

- Amennyiben a munkáltató egyoldalúan (például az alább tárgyalandó munkáltatói szabályzatban) előírja a munkavállaló számára a munkahelyen elfogadható vagy éppen tiltott ruházatot, haj-, ékszerviseletet, akkor ennek során tiszteletben kell tartania a munkavállaló személyiségi jogait, amelyek csak a munkaviszony rendeltetésével közvetlenül összefüggő okból feltétlenül szükséges és a cél elérésével arányos mértékben korlátozhatóak, nem lehetnek diszkriminatívak (például vallási jelképek, hagyományos öltözetek viselésének kizárása kapcsán számos európai bírósági ítélet született).

A közjogi szervezetszabályozó eszközök körébe tartoznak azok a normatív utasítások, amelyek például az egyes minisztériumok öltözködési előírásait tartalmazzák (például az öltözködési

előírásokról szóló 2/2012. (VIII. 3.) VM KÁT utasítás, vagy a Nemzetgazdasági Minisztérium Közszerológati Szabályzatáról szóló 1/2012. (IV. 5.) NGM KÁT utasítás módosításáról szóló 1/2015. (II. 4.) NGM KÁT utasítás tartalmazza a kormánytisztviselő minisztériumi munkavégzéséhez elvárt öltözködési előírásokat). E szabályozások lényegében a hivatali öltözködés szabályainak betartását várják el, amelyet a későbbiekben részletesen tárgyalunk.

Többféle elnevezéssel (szabályzat, utasítás, ajánlás) találunk olyan további normatív tartalmú dokumentumot, amely az adott munkahely, szervezet, közösség, hivatás öltözködésének szabályozását tartalmazza:

- Munkáltatói szabályzat: a Munka Törvénykönyve keretei között az öltözködésre vonatkozó szabályokat egyoldalúan állapíthatja meg a munkáltató az Mt. 17. §-ban foglalt belső szabályzatban vagy egyoldalúan kialakított gyakorlat érvényesítésével. A megjelenésünkkel ugyanis a munkahelyet, a beosztásunkat is képviseljük. Vannak olyan cégek, melyek előírják az egyenruha viseletét (például banki ügyféltérben dolgozók számára egyforma kendő vagy nyakkendő viselése, légitársaságok utaskísérőinek egyenruhája), mely a céghez tartozást jelzi.
- A felsőoktatásban rektori utasítás, vagy ajánlás, amely kiterjedhet kizárólag az egyetem dolgozóinak öltözködésére, de akár a felsőoktatási intézmény valamennyi polgára a hatálya alá tartozhat (például rektori ajánlás az egyetem dolgozói részére az egyetem szellemiségének megfelelő öltözködésről).
- Szakmai (kamarai) szabályzat (például az ügyvédi talár viseléséről).

Dress code

A dress code nemcsak a munka világához tartozik, hivatalos és magánrendezvények kapcsán egyaránt találkozunk a megkívánt öltözékre vonatkozó meghatározással.

A hivatalos rendezvényeken elvárt az adott eseményre előírt öltözködés viselete, a meghívón a dress code tájékoztat erről, amely a legexkluzívabb események kapcsán lehet white tie, illetőleg a szintén elegáns alkalmakra viselendő black tie, formal, illetve semi-formal.

A business formal, a business casual, a smart casual és az informal megjelöléssel szintén találkozhatunk a hivatalos vagy félhivatalos rendezvények viseleteként, de e körben ismeretes a coat-no-tie és a slacks elnevezésű öltözet is. Egyenruhás testületek tagjai esetén a uniform/white tie, a uniform/formal vagy a uniform/informal előírás a jellemző, hogy csak a legelterjedtebb elnevezéseket említsük.

Mindazonáltal érdemes megjegyezni, hogy a dress code tárháza folyamatosan bővül, a klasszikus megfogalmazásokon túl számos további elnevezéssel is találkozhatunk, például creative black tie, black tie optional, cocktail attire, urban chic, executive casual, upper casual, creativ casual stb.).

A dress code félreértése nemcsak alul- vagy túlöltöztöttséghez vezethet, ezáltal kellemetlenül érezve magunkat, hanem hivatalos közegben a kompetenciánkat is megkérdőjelezi. Ezért elengedhetetlen e kifejezések jelentésének ismerete.

White Tie

A formális öltözködés, azaz angolul a white tie vagy franciául a cravate blanche a fehér csokornyakkendőre utal. A legexkluzívabb események öltözködése, amely megkívánja az uraknak frakk viseletét **fehér** mellénnyel, fehér keményített **piké** inggel (ennek gallérja egyenes és tört sarkokkal díszített), fehér piké csokornyakkendővel és fekete lakcipővel. A frakkhoz tartozó fekete nadrág oldalán dupla selyemcsík (gallon) fut végig.

A frakk kabát elöl derékig ér, hátsó **szabott**, szárnyai pedig térdhajlatig érnek. Ezzel kapcsolatban fontos alapszabály, hogy a „fecskéfarkakra” nem illik ráülni, leülésnél az uraknak

azt szét kell nyitni. A frakk sajátossága, hogy a kabát jobb és bal oldala nem gombolható egymásra, ez a nyitottság is adja az eleganciáját.

A frakk színe alapvetően fekete. **Szertartásokon cilinderrel, kesztyűvel és sétabottal kiegészítendő.**

A különböző foglalkozások előírt formaöltözete is, karmesterek, zenészek, művészek, előkelő vendéglátások kiszolgáló személyzete részére.

A white tie öltözet megkívánja hölgyek részéről a nagystélyit, könyékig érő kesztyűvel, táskával kiegészítve, bármely napszakban tartandó eseményre.

Urak

Frakk

- kabát hegyes hajtókával
- esztétikai gombsor
- állógalléros fehér ing
- fehér pamut piké mellény
- csokornyakkendő
- nadrág dupla selyem gallonnal
- fekete selyem zokni
- fekete papucscipő (escarpens) vagy sima/lakk oxford
- fekete cilinder, fehér kesztyű, fehér selyemsál



Cutaway (zsakett)

- sötétszürke/fekete kabát
- álló/visszahajtott inggallér
- fekete-szürke csíkos nadrág
- plasztron/csokornyakkendő
- minta nélküli zárt cipő
- kesztyű, szürke cilinder



Hölgyek Nagyestélyi

- kötelező: ruha hossza, anyaga, kiegészítők;
- hosszú szoknya, kizárólag nemes anyag;
- ujjatlan, szűk felsőrész; bő, redőzött szoknya;
- elegáns szabás, diszkréten kiemeli a nőies vonalakat;
- stóla vagy boleró (dekoltázstól függően);
- a ruha anyagából készült cipő és táska;
- hosszú szárú kesztyű, estélyi retikül;
- csak valódi ékszer;



Black Tie

Az angolul black tie-nak vagy franciául cravate noir-nak nevezett öltözk az exkluzív események öltözete. Megkívánja uraknak a fekete szmoking és fekete mellény vagy spanyolöv

viselését. A szmoking tulajdonképpen egy frakk, amelyről hiányoznak a hátsó szárnyak, és elől egy kicsit megnyújtották a zakó hosszát.

A szmoking átalakulása a frakkból botrányok közepette történt, majd igen népszerűvé vált. A szmoking ötlete Henry Poole-tól, a híres londoni szabásztól származott, aki a walesi herceg kérésére tervezett egy – eredetileg dohányzókabátnak szánt – öltözetet (innen a szmoking elnevezés). E fazont lemásolva egy milliommások részére fenntartott üdülő helyen 1866-ban egy gazdag ifjú, Griswold Lorillard – megbotránkoztatva az úri közönséget – „levágott frakkban” jelent meg. Amerikában a szmokingot a mai napig tuxedónak is nevezik, mert a partit annak idején a Tuxedo Parkban tartották.

A szmoking színe általában fekete, vagy mélykék, ritkábban fehér. Gombolása pedig lehet egysoros (ez esetben a legelegánsabb az egygombos) vagy kétsoros (2, 4 vagy 6 gombos) is. A szmoking zakó reverje selyemmel bevont, lehet sálgalléros is. A klasszikus szmokingon hátul nincsen hasíték.

A szmokinghoz tartozó fekete nadrág oldalán egy selyemcsík (gallon) fut végig. Lehajtott vagy egyenes gallérú fehér inggel, úgynevezett szmoking inggel viselhető, melynek rejtett vagy díszgombolása van, esetenként a mellrész is díszes. Szmokinggal hordható – bár manapság már nagyon ritka – a klasszikus zsabós vagy csipkével gazdagon díszített ing is.

A mandzsetta mindig dupla, melyhez a mandzsettagomb vagy az inghez speciálisan adott textil mandzsetta dísz ajánlott. Fekete csokornyakkendővel és fekete lakkcipővel, esetleg fényes fekete cipővel viselhető, természetesen fekete zoknival, fényes oxford bőrcipővel.

Hozzá tartozó kiegészítő a széles selyemöv (mely rétegesen rakott és hajtással felfelé hátul záródóan viselendő) fekete, esetleg bordó illetve püspöklila színben – ez esetben azonban természetesen nem viselhetünk hozzá mellényt, és a csokornyakkendő színének egyeznie kell az öv színével.

Urak

Szmoking

- szmoking felső (háromféle reverrel: hegyes, vágott, sál); nincs sliccelés, zsebtakaró;
- fehér szmoking ing, díszes mellrésszel;
- nyári estére: white dinner jacket (törtfehér);
- fehér/piros díszzsebkendő;
- fekete, kézzel kötött csokornyakkendő;
- kötelező a mellény vagy selyemöv;
- fekete nadrág, oldalán fekete selyemcsíkkal; nincs övbújtató, hajtóka;
- fekete selyem zokni;
- fekete (lakk) cipő;



A black tie megjelenés a hölgyek részére **a nagystélyinél egyszerűbb** hosszú vagy rövid alkalmi ruha viseletét **írja elő**.

Hölgyek

Kisestélyi

- változatos formájú, de mindig egybeszabott ruha;
- világos vagy sötét, mindig markáns megjelenésű;
- lehet rövid ujjú, nem kell eltakarnia a vállat;
- lehet mélyen dekoltált vagy magasan záródó;
- alul rövid, de legalább térdközellig ér;
- legelegánsabb: kis fekete (petite noire);
- este boleróval, stórával, nyáron szabadtéren akár anélkül is;
- fekete táska és fekete magas sarkú körömcipő;
- a kiegészítők nem fényesek



Esti ünnepi, kiemelt társadalmi rendezvények öltözete, mint bállok, esküvők, gálaestek, színházi és operapremierek.

Formal /Dark suit

Ünnepélyes alkalmak öltözete, amely megkívánja uraknak a fekete, illetve sötét öltöny viseletét fehér inggel és elegáns, sötét nyakkendővel vagy csokornyakkendővel. A hölgyeknek alkalmi ruha viselete – amely lehet hosszú ruha vagy koktélsruha – az előírt ebben az esetben.

Urak

- öltöny: kizárólag mintázat nélküli, a kék és a szürke sötétebb árnyalatai, este akár fekete is;
- ing: este kizárólag fehér, lehetőleg duplamandzsettás, délután esetleg lehet mintázat nélküli kék is;
- nyakkendő: decens, lehetőleg egyszínű (fekete, sötétkék, ezüstszürke);
- cipő: fekete, minél egyszerűbb;



Hölgyek

- a rendezvény időpontja és jellege dönt;
- esti alkalmi (esetleg estélyi) ruha, hossza változatos lehet;
- szolidabb színek, ünnepélyesség;
- alkalmi szoknyák, blúzok, kosztümök, tubusruha;
- sötét árnyalatú, homogén komplé vagy fekete ruha blézerrel (variálható);
- ha a blézer színe eltér, nemes anyagból készül (brokát, bársony, selyem)



A Formal megjelölés gyakran csak kíséri az esemény típusa szerint előírt viselet meghatározását, ilyenkor annak ünnepélyes jellegére utal (például Wedding Attire – Formal).

Semi formal

Átmenet a Formal és a Business Formal megjelenés között. Férfiaknak sötét öltöny, fehér inggel és nyakkendővel, a hölgyeknek a koktél ruha vagy a „kis fekete” viselése javasolt.

Business Formal / Business Attire / Tenue De Ville

Az üzleti élet öltözete, amely urak esetében nagyjából megegyezik a semi-formallal, azaz elegáns sötét, szimpla vagy dupla soros, esetleg mellényes öltöny konzervatív mintázatú nyakkendővel, fehér vagy világoskék inggel. A hölgyek esetében itt mindig sötét színű (fekete, sötétkék, sötétszürke) kosztümről (szoknya + blúz + blézer), vagy kompléről (ruha + blézer) beszélünk.

Urak



Hölgyek



Informal

Ez a hivatali események hétköznapi öltözete, amely esetében nincsenek megkötések, a visszafogottság a legfőbb jellemzője. Uraknak ajánlott öltöny viselete nyakkendővel, hölgyeknek pedig szoknya és blézer vagy kosztüm.

Urak

- öltöny (zakó-nadrág nem megfelelő!): középtónusú (kék, szürke, barna), lehet diszkrét mintás, csíkos;
- ing: szolid színek, decens mintázat;
- nyakkendő: lehet merészebb mintás;
- cipő: fekete, barna, esetleg konyak színű, zárt fűzésű (oxford);
- vezetői szinten ez az elvárt hivatali öltözet!



Hölgyek

- visszafogott, klasszikus hangulat;
- klasszikus kosztüm vagy egybeszabott ruha (business robe) blézerrel;
- blúz/ing, testszínű harisnya;
- a színválasztás függ a szerepüktől;
- körömcipő.



Coat-no-tie

A félhivatalos rendezvények viselete, amely megkívánja öltöny viseletét, de nyakkendő nélkül, akár jelentheti garbó és zakó kombinációt is. Högyek részére nadrágkosztüm is megfelelő.

Urak

- hivatali viselet nyakkendő nélkül vagy elegáns nadrág-zakó-ing viselet



Hölgyek

- alapvetően hivatali öltözet egy kissé „meglazítva”:



Business casual

A pontos elvárás ez esetben nagyban függ a meghívó szervezettől vagy cégtől és annak vállalati kultúrájától. Tradicionális cégeknél, szervezeteknél inkább az informal megjelenéshez közelít, míg kevésbé konzervatív, fiatalos (például start up) cégeknél a smart casual viselettel azonosítható.

Smart/Casual

A smart casual meghatározás terén van talán a legkisebb konszenzus abban, hogy mit is értünk alatta. Ennek okát főként abban kereshetjük, hogy napjainkban jellemző a casual megjelenésből egyes elemek „átszivárgása” a business öltözködésbe (például farmernadrág). Átmenetet képez a business és a casual megjelenés között.

Nézetünk szerint – főleg hivatalos meghívás esetén – a férfiak smart casual megjelenésénél, bár nem szükséges öltönyt viselni, akár a nyakkendő is elhagyható, de a nadrág-ing-zakó összeállítás szükséges, és az is elvárás, hogy a nadrág ne legyen farmer.

Nem hivatalos alkalmak, magánrendezvények esetére elfogadhatónak tartjuk azt a megközelítést is, amely szerint a smart casual megjelenésnek férfiaknál része lehet az ing-nadrág, ing-pulóver-nadrág, ing-zakó-farmer összeállítás is.

Hölgyek esetében bármilyen színű nadrágos, vagy szoknyás kosztüm, esetleg különálló blézer és hozzá illő alsórész az elvárt. Nem kötelező a blúz, helyette megengedett a finom anyagból készült póló, top és a garbó is. A blézert helyettesíthetjük például kasmír pulóverrel, vagy kardigánnal és az egyrészes ruha, vagy komplé is megfelelő.

Urak

- köznapi viselet;
- széles a spektrum: lehet sportzakó nyakkendővel (vagy anélkül), de lehet jobb minőségű póló pulóverrel, kardigánnal;
- jellemzően élre vasalt a nadrág, de lehet jó minőségű farmer is;
- sportruházat, sportcipő azonban nem!



Hölgyek



Slacks

Az üzleti félhivatalos rendezvények sportos öltözete, megengedett a sportosan elegáns vászonnadrág, **esetleg farmer**, ing-pulóver párosítás viselete sportcipővel, csizmával mind a hölgyek, mind az urak tekintetében.





Casual

A casual tulajdonképpen az utcai megjelenésnek felel meg, azaz a legtöbb ember mindennapi viselete. A hivatali megjelenés kapcsán leginkább csak a teljesség kedvéért tárgyaljuk. Kötöttségektől mentes, kényelmes. E körbe tartozó ruhadarabjainknak és viseletünknek is meg kell azonban felelnie az ápoltságnak, a jó ízlés és az illem követelményének.

Uniform/White Tie

Egyenruhás szervezeteknél az exkluzív alkalmakkor használatos egyenruhás öltözet, amely megkívánja az adott testület díszegyenruhájának viseletét. **Kitüntetések szalagsávon vagy eredeti formában.**

Uniform/Formal

Egyenruhás szervezeteknél az elegáns alkalmakkor használatos egyenruhás öltözet, amely megkívánja az adott testület ünnepi öltözetét – szalagsávon a kitüntetésekkel.

Uniform/Informal

Egyenruhás szervezeteknél hivatalos vagy félhivatalos alkalmakkor használatos öltözet, amely során az adott testület köznapi egyenruháját viselik – szalagsávon a kitüntetésekkel.

Dress code: no dress code

Amennyiben meghívónk elmulasztja közölni az öltözködési kódot az eseményre, úgy fontossá válik tudnunk, mi az általában szokásos teendő az adott eseménytípusra. **Mérlegelni kell az esemény színhelye, az időpont és az alkalom összefüggését,** de iránymutató lehet akár a meghívó exkluzivitása, egyedisége is.

Ha a meghívón nem szerepel dress code, teendők a következők:

- ha a rendezvény műfaja ceremónia, akkor férfiaknak sötét öltöny, nőknek komplé vagy kosztüm;
- ha a rendezvény műfaja fogadás, amely 18 óra után kezdődik, akkor a férfiaknak sötét öltöny, nőknek koktélsruha, alkalmi ruha, estélyi.

A saját stílus, személyiség (belső korlát)

A megfelelő öltözet kiválasztásánál nem elég tudni, hogy mi az elvárt viselet, illetve hogy kivel, hol, mikor és miről tárgyalunk, hanem ismernünk kell magunkat is. Akkor beszélhetünk stílusos öltözködésről, ha a személyiség és az öltözék között összhang van. Minthogy az öltözködés egy kifejező vizuális jelenség, szerepe összefügg az identitással. Ezért mondják: a divat megvásárolható, a stílusát azonban mindenki maga (magából) építi fel.

Ha az ember a ruházatát jelmezeknek, s nem a saját ízlésének megfelelőnek érzi, akkor igyekszik elbújni mögé, nem lesz „önazonos”. Például: a férfi(as) ruhát nem tudja viselni a félénk, visszahúzódozó személyiség, vagy a romantikus stílushoz egy kicsit „rózsaszínben kell gondolkodni”.

Minden esetben alapszabály, hogy az öltözet és viselője között összhangot teremtsünk az illető személy kora, egyéni ízlése, a környezet és az alkalom jellege, valamint a foglalkozás, hivatás jellege szerint. Van olyan foglalkozás, amely esetén megengedett, sőt, esetleg elvárt az aktuális divat következetes követése, míg más hivatásokban inkább a tradicionális, decensebb, kevésbé feltűnő konzervatív öltözködés a szokásos.

Az öltözködésünk stílusát három dolog határozza meg: szín, anyag, szabás (fazon). Alapszabályként elmondható, hogy a klasszikus ruhátár sohasem újít egyszerre színben, anyagban és fazonban.

A színek hatása, alapszínek az üzleti és hivatali öltözködésben

A színek_vonatkozásában egyrészt meghatározó, hogy melyek az egyén színei (milyen szintípusba tartozik). Jelentősége, hogy ha az ember a típusához illő színeket viseli, akkor a tekintet a ruháról az arcra emelkedik.

Másrészt a színeknek is van üzenete, jelentése, hatása, amely két aspektusból tárgyalható:

1. Saját viszonyunk az általunk viselt színekhez: a viselt színeknek a lelkivilágunkat, hangulatunkat nem kell tükröznie, pedig hajlamosak vagyunk erre.
2. Mások viszonya az általunk viselt színekhez: régóta pszichológiai vizsgálatok tárgyát képezik a színek egyénre gyakorolt pozitív és negatív hatásai. Sok tényezőtől (lelki alkat, személyes tapasztalat stb.) függ, hogy egy szín kiből mit vált ki, ezért célszerű az üzleti és hivatali megjelenésben olyan színek viselésére törekedni, amelyeknek a másokra gyakorolt negatív hatásai nem túl erőteljesek. Gyakorlatilag ezek az üzleti és hivatali öltözködésben elfogadott alapszínek: kék, fehér, fekete, szürke, illetve a formális megjelenéseken kívül: a barna, drapp, zöld. Kiegészítő színeként használható a piros, sárga, narancs, rózsaszín és lila.

A hivatali öltözködésben egyidejűleg háromnál több szín viselése nem ajánlott, ezek közül a „vivőszín” mindig valamely alapszín legyen.

Érdeemes megemlíteni, hogy adott színek használata egyes korokban, egyes országokban nem minden társadalmi réteg számára volt engedélyezett. Kínában például a sárga a hatalom jelképe volt, az úgynevezett császársárga árnyalatot csak az uralkodó és közvetlen hozzátartozói viselhették. A fehér árnyalatai közül csak a hófehér tartozott a hatalomhoz (vö. hermelinprém), Burgundiában pedig a fekete vált a hatalom jelképévé a XV. században (később a spanyol etikett szabályozta e szín viselését). Magas előállítási költségük miatt tekintették különlegesnek például a karmazsin vörösre, bíbor színűre vagy kékre színezett kelméket a középkorban, így válhattak a tekintély és méltóság kifejezőivé. A vörös szín előállításához állatokat (bíbortetű, illetve bíborcsiga) használtak fel, a kék szín előállításához pedig indigótartalmú növényeket vettek igénybe (így hozták létre az azóta is „királykéknek” hívott árnyalatot, amely a francia királyok és hercegek színe volt).

Ma is vannak olyan színek, amelyek a kulturális hagyomány részeként bizonyos alkalmakkor tiltottak vagy elvártak (például esküvő alkalmával csak a menyasszony visel fehér színt, keresztény kultúrkörben a fekete a gyász színe).

A ruha anyaga

Az alapanyag és a szabás összekapcsolódik, meghatározzák egymást.

Az anyagválasztás két szempontból fontos: a viselhetőség (komfort, a bőrünkkel való érintkezés kellemes legyen) és a minőség (látható és érezhető is) miatt.

A természetes alapanyagok általában gyűrődékenyek, kényesebbek, kezelésük nagyobb odafigyelést igényel, de magasabb minőséget is képviselnek.

A természetes alapanyagok lehetnek állati eredetűek (például gyapjú, kasmír, selyem) vagy növényi (például pamut vagy len). A vegyi szálak is lehetnek természetes alapúak (például viszkóz, modál) vagy szintetikusak (például: poliészter, poliamid).

Az üzleti öltözködésben a kötött, pamut, len anyagok, illetve a szőrme és a bőr kevésbé alkalmazhatók.

A ruha szabása

A ruhák szabásvonala férfi és női öltözködésnél egyaránt kellően változatos ahhoz, hogy mindenki megtalálja az alkatahoz, korához, stílusához illő ruhadarabokat. Általánosságban elmondható, hogy a hivatali és üzleti öltözködésben a klasszikus vonalvezetésű, a testre ívelt (a test vonalát lazábban követő, semmiképpen sem testre feszülő), szabott ruházat az elvárt. A ruha nem lehet mélyen dekoltált, testrészek (különösen a váll, a derék, a csípő) nem lehetnek fedetlenek, tehát egyfajta begombolkozottságot sugall. A további tudnivalókat az öltözet elemeinél tárgyaljuk.

1.5.4. A megjelenés egyes elemei

Személyes higiénia, ápoltság

Az öltözködést mindig megelőzi a személyes higiénia, a test tisztasága, a bőr, a köröm, a haj rendben tartása, az illat. E körbe tartozik ruhadarabok tisztasága, frissessége, vasaltsága is.

A hangsúly tehát – az öltözék, a kiegészítők és a személyes higiénia területein egyaránt – az ápoltságon van.

A hajviselet

A hajviselet tekintetében a legfontosabb az ápoltság, gondozott hatás.

A nők hajviselete koronként és divatokként változó. Az ápoltságon és rendezettségen kívül arra is érdemes ügyelni, hogy ne takarja a szemet, ne zavarjon a közvetlen szemkontaktusban. Ne legyen extrém sem formában, sem színében. Az előreomló tincsekkel az a baj, hogy folyamatosan igazgatni szükséges, ez elveszi a figyelmet az üzleti tárgyalás fontos kérdéseiről és ezek után tapintatlanság kézfogással elbúcsúzni. Lehet ez pótcselekvésre, vagy idegességre utaló mozdulat is, melyet hasznos mellőzni.

A női klasszikus báli frizura a feltűzött forma, hogy az arc, ékszerek jobban érvényesüljenek és a táncnál ne legyen a lógó hajfürt zavaró. Lehet finoman, decensen, a ruhához harmonizáló módon díszíteni.

A férfi hajviselete általában rövidre vágott fazont jelent – bár ez a szabály manapság már kezd feloldódni, és lassan-lassan elfogadottá válik a hosszabbra engedett férfi frizura is. A hosszú

haj esetében nem csak az ápoltság, de az összefogottság is fontos szempont. Brit vagy német üzleti partnerekkel tárgyalásra lehetőleg ne hosszú hajú munkatársat küldjünk.

Arcszőrzet

Fontos eleme a megjelenésnek a frissen borotvált arc hatása. Azonban napjainkban a gyakorlatban elterjedt a „borostás” hatás. Ezt nagyon óvatosan kell alkalmazni, minden nap gondos igazítást kíván a megfelelő hosszúságra, hiszen az egy-két napos szanaszét álló szőrzet ápolatlan hatást mutat. Ugyanez elmondható a bajuszról is, melynek hossza a száj vonala. A fül és orrszőrzetet is megfelelően ápolandó.

A kezek és a köröm ápoltsága

A férfiak esetében a rövid, szépen vágott köröm az esztétikus.

A nők körme ápoltságának mértéke nem arányos annak hosszával. Az esztétikum nagyon fontos, ne legyen erős színnel lakkozva.

Smink

A nők esetében szólnunk kell a sminkről is, amely hivatali időben és hivatalos alkalmakkor natúr hatású, az aktuális divatirányzatokat nem kritika nélkül követő, szolid és visszafogott kell, hogy legyen.

Az ápoltságot és szépséget kihangsúlyozó smink az alkalomhoz és a napszakhoz igazítva a megfelelő.

A hivatalos öltözet elemei, az egyes ruhadarabok

Az öltözködés nem statikus jelenség, befolyásolja a folytonosan változó divat, de hatással vannak rá a gazdasági, politikai változások is. A hivatalos megjelenés mégis viszonylag állandónak tekinthető, az elvárt öltözékekben hirtelen és lényeges változtatások nincsenek. Ahogy Giorgio Armani megfogalmazta: „A jól öltözött emberek a világ minden pontján egyformán öltözködnek.” Mindazonáltal megfigyelhetők bizonyos átszivárgások, a hivatali viselet egyes elemei megjelennek a hétköznapi viseletben (például női blézer), másrészt a hivatali öltözködés is merít a casual megjelenésből (például finomkötött ruhadarabok).

A hivatali megjelenés tulajdonképpen nem más, mint a kompetenciát és professzionalitást tükröző „tanult ember” külső, vagy angolul „dressed for success”. A business formal, az informal és – alkalomtól függően – a business casual viselet tekinthető a hivatali megjelenés részének.

A hivatali megjelenés elvárható mindazoktól, akik munkavégzésük során kapcsolatba kerülnek ügyfelekkel, üzletfelekkel, más szervezetek képviselőivel, tárgyalópartnerekkel.

A férfi hivatalos megjelenésének részei

Férfiak leginkább hivatalos öltözkékének a fekete, a sötétkék vagy a szürke szövet öltönyök számítanak, minden esetben világos színű inggel és nem túl feltűnő mintás nyakkendővel. Legyenek a ruhatárában szülő nadrágok és színben, anyagban hozzájuk illő zakók is.

Az öltöny

A férfi ruhatárának alapja az azonos kelméből készített zakó és nadrág, illetve – opcionálisan – mellény együttese: az öltöny, amely a XX. század elején nyerte el mai formáját és vált a férfiak mindennapos viseletévé. Azóta az öltöny fazonja a divattal együtt mindig változott, de ma is a „homokóra” sziluettet kölcsönző, a vállat kiemelő, derékban keskenyedő, csípővonalnál kissé szélesedő fazont tekintjük klasszikusnak, a hozzá tartozó egyenes szabású nadrággal.

A hivatali megjelenés során viselt öltöny alapszínei a sötétkék és a szürke különböző árnyalatai. A fekete öltöny leginkább hivatalos esti, alkalmi viseletként ajánlott.

A zakó

A zakó nemcsak öltöny részeként, hanem önállóan is viselhető. A zakó stílusát, eleganciáját annak anyaga, fazonja, színe és mintázata együttesen határozza meg. A zakó közepén gombolódó, egysoros vagy átgombolt (kétsoros) szabású lehet. Az egysoros zakó az elterjedtebb manapság, ezeken belül magasan záródó három- vagy többgombos, két- vagy egygombos zakókat különböztetünk meg. A zakó nyaka körüli rész a gallér, a rever pedig a gallérhoz illeszkedő, kihajtott rész, amely a felső zakógombig tart és amelynek íve határozza meg a zakó nyitottságát. A rever lehet spicces vagy kerek fazonú, szélesebb vagy keskenyebb, ezt a zakó fazonja határozza meg (minél szélesebb a zakó válla, annál szélesebb lehet a rever). A zakó hátsó oldalán dupla (angol) sliccelést találunk, vagy lehet közepén felvágott, amerikai sliccelésű. A zakó akkor megfelelő hosszúságú, ha „felezi” a testet, azaz a nyakszirt és a boka közötti távolságot. A zakó ujjhossza pedig ideális esetben az ing mandzsettájának felét takarja.

Amikor a férfi ül, kigombolja a zakóját, felálláskor már menet közben be kell gombolni legalább a felsőt és a következőt (a legalsót nem).

A nadrág

A nadrág fazonja, vonalvezetése meghatározó a megjelenés szempontjából. A nagyon szűk, továbbá a derékpánt (korc) nélküli nadrág nem része a hivatali öltözködésnek. A klasszikus, üzleti életben elfogadott nadrág mindig szövetből, élvasalással készül, az oldalvarrásba beállított függőleges zsebei vannak. A megfelelő nadrághossz a cipő sarkának felső pereméig ér és elől legfeljebb egy törés van. Az alkalmi öltöny nadrágjának a szárán nem elegáns a hajtóka (ahogy a frakkhoz, szmokinghoz viselt nadrágnak sincs hajtókája).

A zokni színe az üzleti öltözködésben nem lehet elütő az öltöny, a nadrág vagy a cipő színétől, másrészt elegendő hosszúságúnak kell lennie ahhoz, hogy a férfi lábszára még ülő helyzetben se látsszon ki az öltöny nadrágja és a zokni között.

Az ing

A hivatali megjelenésben az ing legyen hosszú ujjú, zseb nélküli, világos színű (fehér vagy világoskék) és galléros. A gallér formája különböző lehet (például cápa, kent). E választás meghatározza majd a nyakkendő szélességét. A kézelő lehet dupla is, ez esetben mindig mandzsettagomb szükséges.

Mellény

A mellény a klasszikus öltönyöknek és az alkalmi viseleteknek is kiegészítője. A szabását és a záródásának magasságát a fölötté viselt zakó fazonja, zártsága határozza meg. A klasszikus két- vagy háromgombos zakóhoz öt- vagy hatgombos mellény illik.

Mellénnyel viselt zakót nem illik levenni.

Az alkalmi viseletek legtöbbször kötelező kísérője a mellény, frakkhoz fehér, zsakethez szürke mellény a megfelelő, szmokinghoz fekete mellény viselhető.

Alkalmi viseletek

A *frakk* a férfi öltözködés legelegánsabb darabja, amelyről a white tie megjelenésnél, illetve az elegancia rangsorában következő *szmokingról* a black tie megjelenés kapcsán részletesen írtunk.

A *Dinner Jacket* – amint az illusztráción láthattuk – a szmokingnak egy nappali eseményeken viselt változata. Az öltözet ilyenkor: fehér szmoking zakó, fekete szmoking nadrág, szmoking

ing csokornyakkendővel, spanyolövvel (övsál), és ez az öltözet fekete lakkcipővel vagy fényes fekete bőrcipővel viselendő. Délutáni fogadásokon, koktélpartin, hajókon tartott nappali rendezvényeken, szabadban tartott elegáns fogadáson elvárt viselet. A Dinner Jacket sötét színben, bársonyból vagy brokátból egyes országokban (például Egyesült Királyság) esti rendezvényeken is alternatívája lehet a black tie megjelenésnél előírt szmokingnak.

A *zsakett* (más néven *Morning Coat*, *Cut*, illetve *Cutaway*) egy olyan társasági öltöny, amely egysoros fekete, sötét, vagy világosszürke zakóból és sötétszürke csíkos nadrágból áll, egysoros szürke mellénnyel és szürke nyakkendővel, de egyszínű világosszürke kelméből is készülhet a zsakett, a nadrág és a mellény. Bár Magyarországon nem nagyon találkozunk vele, de például Angliában a mai napig ismert megjelenés *Morning Dress* néven. A zakó szabásának jellegzetessége, hogy elől a gombolás végződésétől fokozatosan, ívesen hosszabbodik hátrafelé. Ezt azért alakították így, hogy az angol társasági életben könnyebb legyen az elegáns megjelenés ellenére lovon ülni. Ünnepestes hétköznapi események öltözete, korábban a polgári élet vacsoráinál is elengedhetetlen öltözet volt. Esküvők, partik, diplomáciai fogadások állami, politikai rendezvények viselete. Ha temetésen viselik, akkor fekete mellény és fekete nyakkendő tartozik hozzá.

A *stresemann* elnevezését a német külügyminiszterről (Gustav Stresemann) kapta, aki azáltal tette ezt az öltözetet híressé, hogy az 1925-ös locarnói egyezmény megkötése alkalmával Londonban a hivatalos *Morning Coat* helyett viselte. Amerikában *stroller* néven terjedt el, egy- vagy kétsoros gombolással is készítik. Nappali, azaz 17.00 óráig kezdődő rendezvények, esküvők, partik, bankettek, állami fogadások viselete lehet, kevésbé ünnepestes, formális, mint a *Cutaway*. A zakó fazonja a zsaketthez képest rövidebb, és csaknem egyenes vonalú, csak alul a sarkoknál nagyon enyhén kerekített. Szürke-fehér csíkos nadrág tartozik hozzá. A zakó egysoros, általában kettő vagy három gombos, fekete vagy antracit szürke színű. A hozzá tartozó ing normál galléros, lehetőleg rejtett gombolással, dupla mandzsettás mandzsettagombbal. Gyászviseletként a stresemann fekete színű, amelyhez fekete nadrágot, fekete mellényt, fekete vagy ezüstszerű nyakkendőt és fehér inget párosítunk. Fekete, sima kaplis fényes oxford bőrcipő tartozik az öltözőkhöz.

A nyakkendő

A *nyakkendő* az ing gallérjának szélességéhez kell, hogy igazodjon. A nyakkendő csomózását a különböző variációk közül is ehhez kell igazítani. A nyakkendő kötése akkor megfelelő, ha a nyakkendő hegye az öv csatjáig ér. A nyakkendő annál elegánsabb, minél visszafogottabb színű és mintázatú.

Nyakkendő hordható „V” kivágású pulóverrel is, de a kerek nyakmegoldású pulóverhez ne viseljünk nyakkendőt. Az ing gallérját a pulóver nyakán belül hagyjuk. A nyakkendő nélkül viselt ing felső gombját mindig kigomboljuk.

A *csokornyakkendő* jellemzően fehér vagy fekete, melyekre utalás a dress code-nál megtalálható. A klasszikus csokornyakkendőt kézzel kell masnira kötni.

A nyakkendő speciális változata a *plasztron*, viselése a zsaketthez és a stresemannhoz illő. Francia eredetű szó, mely mellvédőt jelent. Szélesebb a hagyományos nyakkendőnél és rövidebb, hozzá tartozik a plasztronnal azonos színű és anyagú díszsebkendő.

Férfiak kalapviselete

A kalap eltűnőben van a mindennapjainkból az elmúlt évtizedekben, pedig eredetileg nemcsak funkcionális, hanem díszítő és ruházatot kiegészítő funkciója is volt. A kemény kidolgozású, szélesebb karimájú, markáns megjelenésű darabok az elegánsak.

A kalapok között az örök klasszikus a Homburg kalap, amely a németországi Bad Homburgból indult hódító útjára a XIX század végén. Hagyományosan gyapjúból készül, a tetején hosszanti horpadás található; az angol elegancia kedvelt tartozéka. Szmokinghoz, stresemannhoz is viselhető.

A legelegánsabb alkalmi öltözékek része a *cilinder*, frakkhoz fekete selyemmel fedett változata, zsakethez fekete vagy szürke színben illik.

Az európai etikett szerint, ha egy férfi belép egy helységbe, akkor le kell vennie a kalapját. E főszabály alól kivételt képeznek egyes vallási helyek, például a zsinagóga, ahol kötelező a nem vallásos látogatóknak is kalapot viselni vagy a fejet jelképesen fedni. Az indiaiak zárt helységben sem veszik le az öltözetükhöz tartozó „Ghandi sapkát”.

A férficipő

A férfiak cipőviseleténél legfontosabb szempont, hogy bőrből készüljön klasszikus fazonnal. A nappali alkalmakra, de még szmokinghoz is a fűzős kivitelű a megfelelő, melynek színe mindig sötét.

Az oxford cipő az elegáns és nemesen egyszerű vonalvezetésével igazi klasszikus angol fazon. Az angol etikett szerint a koraesti órák után öltönyhöz ilyen letisztult stílusú, egyszerű, díszítés nélküli cipőt ajánlanak. A felsőrész általában borjúbőr, alsó részét egysoros talppal, rámán varrott technológiával készítik. Az alkalom határozza meg, hogy a cipő orr része lehet-e kaplis (a cipő orrán, oldalán és sarkán is megjelenő, rétegben felvarrt díszítés). Szmokinghoz csak kapli nélküli cipő a megfelelő.

Egyéb kiegészítők

Fontos, hogy az öltözék kiegészítői is legyenek összhangban. A cipő színével azonos árnyalatú *derékszíj* a kívánatos, amelynek szélessége 3-4 cm, csatja mindig klasszikus stílusú, finom vonalvezetésű. A nadrágszíj akkor megfelelő hosszúságú, ha a csaton túllógó része nem több mint 7-8 cm.

Nadrágtartót (hózzentróger) az övbújtató nélküli nadrággal stílusos hordani. Viselése alkalmi ruházatoknál kötelező, ahol a nadrágszíj tilos (frakkhoz fehér, szmokinghoz fekete színben).

A *díszsebkendő* a zakózebben hajtogatva, vagy „előre megfontoltan” belegyűrve viselhető selyemkendő, amely a nyakkendővel harmonizál, de nem lehet vele azonos színű és mintázatú (kivétel ez alól a frakkhoz viselt fehér csokornyakkendő esetén a fehér díszsebkendő).

A férfi hivatali megjelenésének része az iratok és személyes tárgyak tárolására alkalmas *irattáska*, amely a cipő színével harmonizáló bőrből készül.

Ékszer

Férfiak esetében a *karóra* a presztizs leghatásosabb mutatója; a lapos, klasszikus formájú, bőrszíjas változat a legelegánsabb. Ékszer gyanánt a férfiak a karóra mellett *karika- és pecsétygyűrűt* (kisujjon viselhető, de leginkább családi örökség esetén elfogadható) viselhetnek. Ezen kívül a ruházaton viselt ékszerük a *mandzsettagomb* (amely lehet nemesfém, de ma már divatosak a más nemes anyagokból készített vagy akár textillel bevont mandzsettagombok), illetve az elegáns alkalmi ingeken viselhető, a mandzsettagommbal harmonizáló, vagy fekete színű *díszingomb*. Az ilyen ingen nincsen előre rögzített gomb, annak helyén is gomblyuk található.

A *nyakkendőű* vagy *nyakkendő-csipesz* használata divattól is függ, funkciója, hogy a nyakkendőt az inghez rögzíti (egysoros öltöny esetén a szív magasságában viselendő).

A zakón a hajtóka (rever) gomblyukában a *jelvények, kitüntetések*, vagy a saját állam jelképe viselhető.

Ékszernek minősül a szemüveg és a napszemüveg is.

A nő hivatalos megjelenésének részei

A hivatali megjelenésben a nőknek nagyobb a szabadságuk a kiválasztható ruhadarabok terén, hiszen a kosztüm, body kosztüm, komplé, nadrágkosztüm, ruha (hosszú vagy könyékig érő ujjhosszal), kötényruha-blúz, ruha-blézer, szoknya-blúz, szoknya-blézer, nadrág-blézer kombinációk egyaránt szóba jöhetnek.

A kosztüm

A nők hivatali „egyenruhája” az üzleti öltözködés alapdarabja az azonos alapanyagból készült kabát és szoknya, azaz a kosztüm. Ma már általánosan elfogadott a nadrágkosztüm is, de ha a klasszikus stílust szeretnénk követni, vagy nem törekszünk a felöltöztetendő személy testvonalának hangsúlyozására, akkor inkább maradjunk a szoknyás kosztümnél. A kosztüm elsősorban nappali alkalmakra szánt, üzleti viselet, de megfelelő anyagból és szabással esti rendezvényeken is viselhető. Hagyományos hivatali öltözködésnél alapszínei megegyeznek az öltönytől elmondottakkal, szolid mintázat elfogadható.

A klasszikus kosztümnél nőiesebb és finomabb változat a komplé, amely leggyakrabban tubusruhával együtt viselt, azzal egyező anyagú és színű kabát kombinációját jelenti. A kosztümviselet teljes értékű alternatívája lehet.

A szoknya

A szoknya alapvetően térd alá (mezzo hossz), konzervatív stílus esetén lábszárközépig, esetleg térdközépig ér – ez lehet egy kissé ízlés dolga is. **Megfelelő szabással megengedett** a térdvonal fölött véget érő, úgynevezett ladymini hosszúságú szoknya is. A hivatali öltözködésben a szövetből (gyapjú, vagy kevertszál) készült darabok alkalmazhatók. Ünnepestes alkalmakra, esti kombinált összeállításokhoz selyem, bársony, szatén alapanyagok a megfelelők. Keressük meg a testalkatunknak leginkább megfelelő fazont: ceruza, egyenes vonalú, A-vonalú, tulipán, pliszirozott stb.

A nadrág

A női nadrág az 1920-as évek közepétől vált a női ruhatár elfogadott darabjává Coco Chanel munkásságának köszönhetően. Bár egyre inkább elterjedt az üzleti öltözködésben is, protokolláris megjelenésre, protokolláris alkalmakra nem viselhető. Nemcsak az alkalom lehet korlát! Nem minden országban elfogadott öltözet a női nadrág, így például Japánban és az arab országokban sem.

A nadrágok fazonjában vonalvezetés, sőt hosszúság szempontjából is széles a választási lehetőség. A szűk vonalú nadrágok közül legfeljebb a test vonalait enyhén megmutató szabásúak elfogadhatók; a bokacsontig vagy kissé afelett érő hosszúságú nadrág (capri) pedig már a smart casual öltözet része. A nadrág anyagára a szoknyánál elmondottak az irányadók.

A felsőruházat

A kosztüm alá blúz, női ing, top illik, amely esetében szín és minta tekintetében sokkal nagyobb a rugalmasság, mint azt a férfingekeknél láttuk. Business casual megjelenés esetén nappali viseletként vékony garbót is felvehetünk blézer alá. Body-kosztüm alá csak fehérenműt, legfeljebb bodyt viseljük. Amennyiben kevésbé hivatalos az alkalom, amelyre öltözetet választunk, vagy esetleg egy kevésbé formális munkamegbeszélésről van szó, úgy szabályos a twinset is (amely azonos anyagból készült kabátot és hosszú, vagy rövidujjú pulóvert jelent). De a legfontosabb szabály akár a twinset, akár egy blézer alá húzott blúz esetében az, hogy –

ha a blézert le szeretnénk venni – az nem lehet teljes mértékben ujjatlan, még a legnagyobb nyári melegben is alapvetés egy kisebb szabott ujjrész. A vállak tehát ne maradjanak fedetlenül hivatalos megjelenések esetében, még a nyári alkalmakkor sem.

A ruha

A mai vonalvezetésű női ruha megjelenését Coco Chanel nevéhez köthetjük, aki a „kis fekete”(Little Black Dress) 1926-os bemutatásával történelmet írt. Ez volt a fekete koktélsruha, mely egyenes szabású volt és lábszárközépig ért. Azóta ezt a fajta ruhát az egész világon viselik. Forradalmasította és egyben egyszerűvé tette a női öltözködést. A klasszikus fazon az úgynevezett tubusruha (testvonalat követő, vagy egyenes szabású, kerek nyakkivágású, nem mélyen dekoltált, mezzo vagy lady mini hosszúságú), melyhez blézert viselünk.

A női ruha alapja lehet a hivatali megjelenésnek (blézerrel viselve vagy kompléként), de fazontól, alapanyagtól és színtől függően alkalmi öltözékké (kisestélyi vagy koktélsruha) is válhat. Sok múlik ilyenkor a kiegészítőkön is (selyemkendővel és középmagas városi cipővel viselve nappali, míg gyöngysorral és magas sarkú körömcipővel esti viselet is lehet).

Egy elegáns ruha akkor tekinthető nagyestélyinek, ha hosszú szoknyás (nem elvárt a bonyolult szabásvonal és a lefelé bővülő abroncsos szoknyarész sem), különleges anyagból készült, és könyök fölé érő kesztyűvel, alkalmi cipővel és kisméretű estélyi retiküllel egészül ki.

A női cipő

A cipő esetében a legfőbb elvárás – annak tisztasága mellett –, hogy bőrből készüljön, és ne legyen túl magas sarkú (a 8 cm-nél magasabb sarkú és az úgynevezett platformos cipő nem része a hivatalos megjelenésnek). A klasszikus tanítás szerint még a nyári cipők is elől zártak legyenek, a láb ujjá – legyen az bármilyen ápoltságban is – nem látszódhat. Feltétel továbbá a talprészre dolgozott, különálló sarok. Minél inkább megközelíti a cipő színvilága a ruházatét, annál korrektebb hatást kelt. A nagy kontraszt feltűnő összképet ad, ami a hivatalos öltözködés során nem cél.

A stílusos, de megfelelő kényelmet is biztosító cipő kiválasztása fontos, mert az egész napos viselés során – a hivatalban vagy tárgyaláson – nem lehet zavaró tényező a cipő szorítása, a fájós láb.

A téli hideg időszakban viselt csizmát át kell váltani a munkahelyen (de semmiképpen sem papucsra).

A női kalap

A nők kalapviselete ma Európában országonként különböző. Elég, ha arra gondolunk, hogy például a britek (ahol többek között az ascoti derbyn máig előírt a viselése) és a magyarok hogyan gondolkoznak erről. Az elegáns ruhához, kiskosztümhöz viselhető, egyes tradicionális társadalmi alkalmakkor elengedhetetlen kiegészítő. Zárt helyen nem kell levenni, ha az a ruha kiegészítője, a hideg ellen viselt kalapot azonban igen.

Színházban, étteremben, moziban, operában nem illik viselni, mert másokat zavarhat a látásban.

Különböző országokban egyes vallási épületekben kötelező a látogatók számára fejfedő viselése. Vallási meggyőződésből, például az arab világ országaiban a nők állandóan fedett fejjel vagy akár az arc takarásával jelennek meg nyilvánosan.

Egyéb női kiegészítők

A kiegészítők a női öltözködésben színesebbek és nagyobb hangsúlyt kapnak, mint a férfiak öltözködésében. A cipőhöz színben és fazonban illő táska és/vagy öv szükséges. A színben passzoló sálak és kendők jó kiegészítőként szolgálhatnak.

A harisnya viselése kötelező hivatalos alkalmakkor. A testszínű, nem mintás darabokat célszerű választani. Minél vékonyabb a harisnya, annál elegánsabb. A harisnya viselésétől a legtöbb – öltözködési szabályzattal rendelkező – hivatalban, munkahelyen csak nyári melegben (ez általában 25°C feletti hőmérsékletet jelent) tekintenek el. Természetesen a láb ilyenkor gondosan szőrtelenített és napbarnított, így kevésbé észrevehető a harisnya hiánya. Nyitott orrú cipővel, szandállal harisnya nem viselhető.

Az ékszerek

A női ékszerek is elegáns hatást kelthetnek – azonban alapszabály, hogy az ékszerek tekintetében nagyon fontos a mértékletesség, a „kevesebb több” elve érvényesüljön. A legfontosabb szabály, hogy garnitúrában viseljük a „collier”-t (nyakdísz, nyakék), a fülbevalót (mely nem nagy és nem lelógó), a karkötőt, és még a gyűrűt is. Egyszerre csak egy anyagból válasszunk (gyöngy vagy arany vagy ezüst stb.). A gyöngy a legelegánsabb viselet, régen a férfiak, uralkodók a ruházatban, cipőkön és a koronákon mutatták a gazdagság jeleként, hiszen a legdrágább az igazgyöngy halászata a mai napig is. Szerencsére kaphatóak már megfizethető árban az édesvízi tenyésztett gyöngyök is. Ékszernek számít a hajban található díszes csat és a ruha díszítéseként megjelenő díszgomb, bross is.

1.5.5. Tipikus hibák a hivatalos megjelenésben

Női „bakik”

A női öltözet hibáinak oldalán első helyen a nőiség túlzott hangsúlyozását említhetjük meg, mert ennek semmi keresnivalója nincs a hivatalos eseményeken. Aki a nőiességével szeretne munkahelyi sikereket elérni, arról a legtöbb ember azt feltételezi – persze némi előítélettel –, hogy más eszközökkel nem tudja, ezért hagyatkozik női bájaira. Amennyiben a hölgyek szeretnék, hogy komoly tárgyalópartnernek tekintsék őket a munkahelyükön, úgy törekedjenek inkább a decensebb, mintsem a szembeötlő stílusra. Természetesen esti alkalmakon sokkal több a megengedhető, mint napközben a tárgyalásokon, hiszen ezek félhivatalos események.

Fentieknek megfelelően tehát a ruha ne legyen túl mélyen dekoltált, vagy túl rövid (a csípő és a derék nem látszhat ki a felső ruházatból, a szoknya hossza legalább a térdvonal fölé ér), illetve ne legyen átlátszó, és a cipő sarka se legyen túlzottan magas.

A fehérneműnek semmilyen része nem lóghat ki, sem a színe, sem a fazonja nem látszódhat.

A túl sok ékszer viselése szintén ebben a körben említhető. Nem a munkahely az helyszín, ahol fel kell vonultatni értékes ékszerkollekciókat – nem beszélve a bizsuk mértéktelen használatáról, ami természetesen kerülendő.

A legnagyobb nyári hőségben sem megengedett az ujjatlan ruha viselete. Mindig legyen egy kis, akármilyen rövid ujj a felsőruházatnak. Nem lehet hivatkozási alap a meleg időjárás – protokolláris rendezvényen – a harisnya elmaradásához, illetve az elől zárt, lábujjakat rejtő cipőfazon mellőzésének.

Az ápoltság körébe tartozik a ruházat vasaltsága és tisztasága, a haj, a smink és a körömök rendezettsége. Megjegyezzük, hogy a harisnyán felfutott szem nem túl elegáns! Annál a hölgnél, aki minden esetben szeretné hivatalos megjelenését tökéletesnek tudni, mindig legyen pótharinya (a „mezítlábaskodás” elkerülése érdekében).

Nem elegáns beltérben a napszemüveg viselete – a hajban vagy a homlokra feltolva, illetve a ruha nyílásába akasztva sem.

Férfiúi hibák

A nőknél leírt, elkerülendő stílustalanságok egy része, különösen az ápoltság, az ékszerek, kiegészítők viselése természetesen a férfiakra is vonatkozik.

Férfiak esetében gyakori hiba hivatalos megjelenésnél az elütő színű vagy feltűnő mintájú zokni viselete, pedig nagyon fontos, hogy szinkronban legyen – mind színében és mintájában, mind anyagában – az öltönnyel és a cipővel (ez alól kivétel például a creative black tie dress code). A zokni továbbá elegendő hosszúságú legyen ahhoz, hogy a lábszár még ülve se látszódjon ki a zokni széle és az öltönytadrág szegélye között. A cipő tekintetében ritkán megengedett a világos szín és azon ritka alkalmak is csak napközben lehetségesek. A zokni mellett a cipő tisztaságára, portalanságára is legyen gondunk!

A nyakkendő meglazítása igen rossz üzenetet jelent, amikor az ing is ki van gombolva. Az öltönytakó levétele egy elhúzódozó tárgyaláson gyakori – ám az etikett szerint idegen hölgyek jelenlétében ezek csak akkor tekinthetők megengedettnek, ha az urak erre a hölgyektől engedélyt kérnek és kapnak. Esetleg abban az esetben, ha a házigazda leveszi, vagy szóban is felszólítja a jelen lévőket. Amikor egy férfi „megspórolta” a hosszú ujjú inget, akkor nem veheti le a zakóját.

Nagyon kellemetlen, ha a férfi az újonnan vásárolt zakójáról, kabátjáról az ujján található márkajelzést nem vágja le, a zakó sliccét összefogó öltést nem távolítja el, vagy a levart zsebet – amely a patnit (a zseb hajtókáját) rejt – nem vágja fel.

Rövidnadrág, bermuda vagy halásznadrág viselésére hivatalos környezetben nincs mentség!

Férfiingen a hagyományos öltözet mindig galléros és kézelős inget ért, nem ajánlott az orosz nyakú ing vagy ingpulóver használata.

Az e fejezetben leírtak mellett is érdemes megfogadni Mainbocher tanácsát, aki szerint „jól öltözöttség terén az illem fél siker.”

1.6. Vendéglátással egybekötött hivatalos rendezvények

1.6.1. Hivatalos rendezvények típusai

- Álló alkalmak:
 - o Egy pohár pezsgő (*Coup de champagne*)
 - o Koktél
 - o Állófogadás.
- Ültetési álló:
 - o *Buffet diner*
- Ültetési alkalmak:
 - o Villásreggeli
 - o *Brunch és business lunch* (munkaebéd)
 - o Díszebéd és díszvacsora

„Egy pohár pezsgő” (coup de champagne-pezsgebontás)

Önmagában nem rendeznek ilyen eseményt, az mindig valamilyen megelőző ceremóniát követ (például szerződés aláírását, szoboravatást, kitüntetés átadását, esküvőt, kiállítás-megnyitót, színházi premiért). Azokat teszi még ünnepélyesebbé azzal, hogy üvegpohárban és tálcán kínált száraz pezsgőt szolgálnak fel a vendégeknek.

Időtartama általában negyed órát vesz igénybe, a 15 perc nem alkalmas másra, csak a vendéglátó részéről elhangzó „emelem poharam” formulát követő rövid beszélgetésre. **Egyes esetekben „falatkák” felszolgálása is történhet.**

A pezsgőspoharat a száránál emeljük le a tálcáról, a hidegen felszolgált italt nem kell melegíteni. A vendéglátó és a fővendég koccint finoman összeérintett pohárral, a többi jelenlévő – a jelképes az „emelem a poharam” – elegáns poháremeléssel teszi. Megjelenés „hivatali elegáns”.

Koktél

Rugalmas rendezvényforma, amely nagyjából fél-egy órányi időt vesz igénybe, de a meghívottnak minimálisan húsz percet kötelező a helyszínen tartózkodnia. A vendégek meghívót kapnak, és vagy a meghívójuk, vagy a névjegykártyájuk leadásával regisztrálnak.

A terem bejáratánál a vendéglátó vagy a vendéglátók sorfala fogadja a vendégeket.

Illik az üdvözlés és a kézfogás a felsorakozott házigazdákkal. Tizenöt-húsz percig is eltarthat alkalmanként, amíg a házigazdák az érkezőket fogadják.

A felszolgálók az úgynevezett „welcome drink”-et, az üdvözlő italt hozzák tálcán. A vendégek eközben egymást üdvözlnek, a bemutatkozás és a bemutatás viselkedéskultúrájának esetei, névjegykártya átadása, kötetlen beszélgetés. Egy kis idő elteltével „kis falatkákat” szolgálnak fel tálcán, ami apró, de igényes falatokat jelent. Ennél a vendéglátási formánál kistányér sincs, kisméretű szalvéta van. A falatokat kis pálcikával szervírozzák, így is kell elvenni és rögtön elfogyasztani. A pálcikát rögtön a felszolgálónál az e célra elkülönített kistányérra kell helyezni. Nem illik a kis szalvétára halmokat begyűjteni, maximum egyet-kettőt a száraz falatokból.

Megjelenés az általában délutáni időpontra szóló eseményen a hivatali elegáns öltöny, nyakkendő és kosztüm.

Állófogadás

Gyakori rendezvény üzleti és diplomáciai körben is. A kezdési ceremónia megegyezik a koktél kezdésével, a vendéglátók sorfalával, az üdvözlő itallal, további a viselkedéskultúra eseteivel. Mindenki ismerkedhetünk, függetlenül attól, hogy férfi vagy nő az illető, mindenki egyformán meghívott. Az ismerősöket nem illik sokáig lefoglalni, de nem is célszerű, hiszen így nem tudunk új ismerősöket szerezni. Éppen ezért is hasznosak az ilyen összejövetelek az üzleti és más körökben is.

Az állófogadás szinte mindig pohárköszöntővel indul. A pohárköszöntő tartalma az állófogadás tematikájához illeszkedik, így ha azt megelőzi valamilyen esemény, akkor a pohárköszöntőben a házigazda összegezheti a konferencián történeteket, ha egy nagy szakmai munka lezárása, értékelheti a munkában résztvevőket és a projektet, ha pedig egy évfordulós alkalom ünneplése, akkor összegzést adhat az eltelt időszakról. Egy kötelező eleme van a pohárköszöntőnek: illik megköszönni a jelenlévő vendégeinek.

Az étkezés a pohárköszöntő követően kezdődik, az étek a büféasztalon vannak elhelyezve. A büféasztal is különböző lehet az egyszerűtől a komplett menü kínálásáig. A legegyszerűbb forma a sós és édes teasütemények vagy szendvicsek, a leggazdagabb variáció a meleg ételek kínálata. Az ételeket folyamatosan melegen tartják (úgy nevezett csévingekben – *chafing*). Az étrend általában: hideg előétel, a leves (csak nagyon ritka esetben), meleg előétel, a szaftos, majd a száraz főétel, végül a desszert. Ezt követően már csak kávé, gyümölcsöt és sajtot kínálnak.

A koktél időtartama másfél óra, minimális tartózkodási idő 40 perc, amely szintén üdvözlő itallal indul, esetleg pohárköszöntő is elhangozhat, az étkezés csak ezt követően veszi kezdetét.

Az állófogadáson az étkezés büféasztal-rendszerű, minden italt és ételt állva, az utóbbit esetleg egy villával kell elfogyasztani (az már a vendéglátók dolga, hogy az étel egy szál villával feldarabolható legyen). Attól függően, hogy milyen a felkínált menüsor, illik elvenni a kiválasztott ételeket. Egy ételből többször is lehet venni, de mindig új és tiszta tányérra. Az evőeszközökből csak a villát tudjuk használni álló evés esetében. Amennyiben a büféasztal mögött felszolgálók állnak, kérhetjük a segítségüket a szervírozásban.

A fogások közötti szünetet arra használjuk, hogy akivel szükséges, beszéljünk, illetve ismerkedjünk meg minél több résztvevővel. Itt ez lehetséges szabadon – a viselkedéskultúra szabályait betartva. Névjegykártyát is minél több indokolt esetben váltunk.

A kijáratnál elhelyezett vendégkönyvbe illik egy pár szót bejegyezni aláírásunkkal.

Van olyan eset is, hogy még távozáskor találunk egy nagyobb üvegkelyhet, melybe illik belehelyezni névjegykártyánkat, még akkor is, ha a regisztrációnál már leadtunk egyet. Lehetséges, hogy azok más helyre kerülnek.

Buffet-diner

Esti rendezvények vegyes – részben álló, részben ültetési – étkezési módja. A rendezvényen büféasztalon van a kínálat, a meghívottak részére ülőhelyek is rendelkezésre állnak, de nincs ültetési rend.

A rendezvény időtartama hozzávetőlegesen két, két és fél óra, a minimális tartózkodási idő egy óra, maximum tíz perc késés megengedett. Fogadósor várja a vendégeket, akik a meghívók – a meghívón név szerint felsorolva. Úgy állnak sorrendben, ahogyan az írásos formában rangsor szerint olvashattuk.

Miután elvettük a felkínált üdvözlő italt és üdvözlöttük a további ismerős meghívottakat, poharunkat elhelyezhetjük az általunk kiválasztott, nekünk tetsző asztalnál. Amennyiben még üres az asztal, bárki leülhet az általában nyolc-tízszemélyes körasztalokhoz. Úgy is kereshetünk ülőhelyet, hogy valahol látunk ismerőst, és még van szabad hely. Minden esetben meg kell kérdezni, hogy szabad-e a hely. A már az asztalnál ülőknek illik bemutatkozni, kézfogással, egyenként körbejárva. Névjegykártyát ekkor nem kell adni. Ezt követően leülhetünk a kiválasztott helyünkre.

A pohárköszöntőt meg kell várni, majd az asztalnál a jelképes „emelem poharam” koccintást, és ezt követően lehet a büféasztalokhoz menni és választani az ételek közül. Többször is megezzük ezt, a különböző fogásokat fogyasztva. Fontos, hogy az ételsor vagy menüsor szerint vegyük el az ételeket. Itt hagyományosan, késsel és villával lehet étkezni az asztalnál. Lehetséges, hogy az asztalon is van egy alapteríték, de a gyakorlatban az ételek mellett a megfelelőt megtalálva magunk visszük az asztalhoz.

A használt tányérokat, poharakat az asztalom hagyjuk, mert a felszolgálók leszedik. Italt is odakészíthetünk. Fontos megjegyezni, hogy a férfiak ételt nem vihetnek a hölgyek részére, de italt igen. Amikor üvegben van az ital az asztalra készítve, akkor a férfiak töltenek a hölgyeknek.

A főétel elfogyasztása után (addig tudunk beszélgetni az asztaltársassággal) már nem kötelező visszaülni asztalunkhoz. Lehet másik asztalnál ülőkhöz odaülni, amennyiben van üres ülőhely. Tehát a desszertet, gyümölcsöt, sajtot, kávéat szabadabban fogyaszthatjuk, akár állva, beszélgetve.

A desszert után illik távozni, korábban nem. Amíg az asztalnál esznek, nem illik elbúcsúzni. Kivételt képez esetleg valamilyen fontos üzleti tárgyalás.

A házigazdának illik körbelátogatni az asztalokat.

Villásreggeli

A villásreggeli mind a diplomáciában, mind a vezetői szintű üzleti tárgyalások terén elterjedt meghívási forma, amely jelent bőséges terítéses étkezést, illetve étkezéssel egybekötött fogadást délelőtt 10.00. vagy 11. 00. órai kezdéssel. Időtartama kb. egy óra, viszonylag szűk körben rendezik, négy-nyolc fővel. Nem illik hosszabb ideig meghirdetni, illetve a meghívás elfogadása esetén hosszabb ideig maradni, mert mindenki folytatja a munkát, a napi megbeszéléseket, tárgyalásokat. A villásreggeli helyszíne lehet a vendéglátó által meghatározott helyszín, de lehet a vendég szállodájának különterme is. Ültetési rendet nem kötelező készíteni. Az ételek hidegtálak és az angol reggelinek megfelelően három típusú meleg étel. Pezsgőt lehet kínálni, de alkoholmentes italokat szolgálnak fel.

Brunch és business lunch

A **brunch** a „breakfast”, a **reggeli**, és a „lunch”, az **angol ebéd** szavak összevonásából ered, és felfoghatjuk a villásreggeli egy sajátos változatának is, amely a reggeli és az ebéd közötti átmenetet jelöli, jellemzően büférendszerű étkezést jelent hideg- és meleg ételekkel.

A **business lunch**, az üzleti ebéd alkalmával a felek egy harmadik vendéglátó – általában étterem – szolgáltatásait veszik igénybe azzal, hogy a hívó fél állja a számlát. A business lunch-on minden résztvevő á la carte rendel, és kitűnő alkalom egy protokolláris formaságokkal nem túlterhelt munkamegbeszélésre.

A meghívó fél foglal asztalt a helyszín protokollárisan legmegfelelőbb helyére, általában célszerű a helyfoglalást egy különterembe szervezni. Az étkezési szabályok megegyeznek az ültetési alkalmakéval.

Munkaebéd

A munkaebéd időtartama 1-1,5 óra. Fontos megjegyezni, hogy mivel a munkaebéd előtt és után is dolgoznak a résztvevők, az előre megbeszélt időtartamot illik betartani. Éttermi helyszínnél minden résztvevő á la carte rendel, nincs ültetési rend. A számlát a meghívó rendezi.

Díszétkezés

Az alkalom lehet ebéd vagy vacsora. A díszebéd és a díszvacsora időtartama egységesen 2-2,5 óra, a két alkalom között a felszolgált ételeket illetően annyi a különbség, hogy az esti alkalomnál elmaradhat a leves. Mindkét esetben szükséges meghívót küldeni, az öltözékre vonatkozó elvárást közölni, és visszajelzést kérni a részvételtől. A rendezvény előtt ültetési rendet kell készíteni. Az ültetett formát megelőzi egy „kis álló fogadás”, ahol úgy mond „bevárják” az érkezőket – fogadósorral, üdvözlő itallal. Az étkezés aperitíffal indul, melyet nem az asztalnál szolgálnak fel. Így alkalom van arra, hogy a nem egymás mellett ülők is találkozzanak, bemutassák az ismerősöknek az ismeretlen partnereket.

Ezt követően a terembe invitálják a házigazdák vagy a szervezők a résztvevőket. A terem bejáratánál elhelyezett ültetési tabló segítségével tájékozódnak a vendégek a pontos helyükről.

Az asztalon az ültetőkártya jelzi, hová kell leülni a vendégnek. A teríték bal oldalán elhelyezett menükártya, mely tájékoztat, mely ételek és italok kerülnek felszolgáltatásra, a menüsor mellett tehát a felkínált italsor is olvasható.

A pohárköszöntőt a házigazda mondja, amire a fővendég válaszol, lehetőleg közvetlenül utána. Koccintani minden egyes pohárköszöntő után illik a felszolgált itallal.

A menüsor teljes: hideg előétel, leves, meleg előétel, főételek, desszert, kávé, gyümölcs, sajt.

A tányér két oldalán található evőeszközöket – amelyek egyszerre csak három fogáshoz vannak előkészítve – kívülről befelé, sorrendben használjuk. A leveses kanalat a csésze alatti

kistányérra tesszük, azzal jelezzük, hogy befejeztük a fogást. A kést, villát párhuzamosan „öt óránál” jobbra helyezük, ami a befejezést jelenti. A tányérok fölött a desszerthez használandó evőeszközöket helyezik el (desszertvilla és desszertkanál). Nagyon ritka esetben található desszertkés, mely csak a réteshez használható, de ma már inkább villával fogyasztjuk. A teríték baloldalánál helyezik el a *couvert*-t, avagy zsemtányért, egy tompa vajkessel a tetején. Az étkezés elején a különböző pékárut kínálják és kiválasztás után a felszolgálók helyezik a kis tányérra.

A teríték jobb oldalán találhatóak a poharak a kés hegyétől sorakoztatva. A legközelebbi pohár mindig a vizes pohár, mellette sorakoznak a fehér és vörösboros poharak, a menü szerint. Vízet mindig ihatunk, de alkoholos italt csak a házigazda pohárköszöntője után. A szalvétát, mely textíliából van, az alaptányéron találjuk. Az étkezés megkezdése előtt az ölkbe vesszük kibontva, de kettéhajtva nyílásával felénk. Az étkezés befejezésekor a teríték baloldalára helyezük.

Pohárköszöntő

A hivatalos pohárköszöntőre álló alkalmakon valamennyi vendég megérkezése után, vagy a rendezvény meghirdetett kezdési időpontját követően 15-20 perccel, ültetési alkalmakon pedig az asztalnál az aperitif kínálásával egyidőben, az étkezés előtt kerül sor.

A pohárköszöntő – az esetleges díszvendéget és házastársát elsőként említve – az egybegyűltet köszöntésével kezdődik, majd annak a témának a múltját, jelenét, jövőjét, előzményeit, történetét és esetleg távlatait illik említeni, aminek a köszöntésére szól a kis beszéd. Az „emelem poharam” frázis elhangzását követően kerül sor a szimbolikus koccintásra. A köszöntő a köszöntött felé, majd a többi vendég felé emeli poharát, mindvégig közvetlen szemkontaktust tartva velük.

Pohárköszöntőt első ízben csak a házigazda, vagy az első számú vendég mondhat, erre pedig a másik fél – tehát az első számú vendég vagy a házigazda – válaszolhat. Az állófogadáson nem minden esetben kell a vendégnek válaszköszöntőt mondania. Jól megfogalmazott, rövid terjedelmű, de tartalmas szöveget jó kommunikációs technikával, mindig a megszólítottak felé szemkontaktust tartva kell elmondani. Nagy teremben mikrofon használata is ajánlott és nemzetközi résztvevők esetén tolmácsra is szükség lehet. A beszéd hossza ilyenkor szinte megduplázódik, amire számítani kell. A tolmács részére is mikrofont kell biztosítani.

A pohárköszöntőhöz felszolgálnak külön italt, vagy a kézben lévő itallal koccintunk jelképesen. Soha ne igyuk ki teljesen a pohár tartalmát, felkészülve a koccintásra (a borra rátölthetnek). Aki a köszöntő beszédet mondja, annak mindig teli pohárral kell kezdenie mondandóját.

1.6.2. Egyebek

A regisztráció elengedhetetlen része a rendezvénynek. A visszajelentkezett személyek azonosítása történhet különböző formában (név ellenőrzése a listán, vagy meghívó felmutatása). Az összeállított résztvevői névsor ellenőrzése során még kiderülhet, hogy ki nem jött el. Álló alkalmakon ez kevésbé fontos, viszont ültetett alkalmaknál az ültetési rend módosítására is szükség lehet.

A fogadósört nem szabad sohasem megkerülni, akkor sem, ha a vendéglátókat személyesen nem ismerjük. Valamiért ott vagyunk a meghívottak között! Éppen ez az alkalom adódik a nagyon rövid üdvözlésre, bemutatkozásra. Ezek után már lehetséges a kötetlenebb kapcsolatfelvétel.

Hölgyeknek az asztalnál nem illik a sminket igazítani, a hajjal foglalatzkodni.

Fogadások alkalmával evés közben a tányérról leesett ételdarabokat nem nekünk kell eltakarítani, hanem szólni kell a személyzetnek. Az asztalnál történt balesetet sem nekünk kell elrendezni, a felszolgáló segítséget nyújt.

A tányérra csak egy fogást szedjük. Lehet többször is enni ugyanabból a fogásból, ha kedvünkre való, de új, tiszta tányérból.

Soha ne tegyük le a szennyes tányért, használt poharat olyan helyre, amely nem annak van kijelölve.

A szervezők nem ülnek le ültetési alkalmakkor.

A kenyeret és a péksüteményeket az asztalnál soha nem szabad harapni, azt mindig kézzel kell törni. Ez alól kivétel, ha a kenyér meg van kenve, ebben az esetben lehet harapni.

Alapszabály, hogy semmihez, ami közös használatú, nem lehet kézzel nyúlni. A büféasztalon található vajhoz, pástétomhoz sem saját késsel, hanem csakis az erre rendszeresített késsel lehet a tányérunkra szedni, és általában semmilyen darabos ételhez nem lehet kézzel nyúlni.

Az asztalra a táskát – még a báli kicsit sem – tesszük. Mobiltelefont sem helyezünk az asztalra. Társadalmi és hivatalos rendezvényen nem illik használni!

Az asztalnál pénzről, vallási hovatartozásról és családi állapotról nem illik beszélni. Politikáról csak akkor, ha a társaság kifejezetten ilyen érdeklődésű és a házigazda kezdeményezi.

1.7. Irodalomjegyzék

- Adamik Tamás – A. Jászó Anna – Aczél Petra (2004): *Retorika*. Osiris Kiadó, Budapest.
- Adriana Hunter (1996): *Etikett*, Novella Könyvkiadó, Budapest.
- Családi Zsebkönyvtár, Testbeszéd, Jászöveg Műhely Könyvkiadó, Budapest.
- Dr. Schiffer Miklós (2015): *A korszerű öltözet/férfi*. Lábnyom Könyvkiadó Kft., Budapest.
- Dr. Schiffer Miklós (2015): *A korszerű öltözet/nő*. Lábnyom Könyvkiadó Kft., Budapest.
- Dr. Sille István (2005): *Illem, etikett, protokoll*. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- F. Dózsa Katalin (2014): *Megbámulni és megbámultatni – Viselettörténeti tanulmányok*. L'Harmattan Kiadó, Budapest.
- Georg Simmel (2001): *Válogatott társadalomelméleti tanulmányok*. Novissima Kiadó, Budapest.
- Görög Ibolya (2004): *A nyilvánosság kelepcei*. Athenaeum 2000 Kiadó, Budapest.
- Görög Ibolya (2008): *Protokoll az életem*. Athenaeum 2000 Kiadó, Budapest.
- Kepes Ágnes – Dr. Sille István (2006): *Protokoll és etikett a gyakorlatban*. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- Klaniczay Gábor – S. Nagy Katalin (szerk., 1982): *Divatszociológia I*. Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest.
- Klaniczay Gábor – S. Nagy Katalin (szerk., 1982): *Divatszociológia II*. Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest.
- L. Aczél Petra (2001): *Retorika*. Krónika Nova Kiadó, Budapest.
- Lantos Erzsébet (2005): *Beszédhez való viszony a magyar felsőoktatásban. Ha a beszéd munkaeszköz... Beszédkutatás I*. HangÁr, Budapest.
- Ludmila Kybalová – Olga Herbenová – Milena Lamarová (1977): *Képes divattörténet az ókortól napjainkig*. Corvina Kiadó, Budapest.
- N. Horváth Béla (2006): *Gyakorlati kommunikáció*. Pont Kiadó, Budapest.
- Neményiné Gyimesi Ilona (2003): *Hogyan kommunikáljunk tárgyalás közben?* KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft., Budapest.
- Németh Erzsébet (2006): *Közszereplés*. Osiris Kiadó, Budapest.
- Ottlik Károly (1994): *Protokoll*. Protokoll '96 Könyvkiadó, Budapest.
- Ottlik Károly (1995): *Protokoll plusz*. Protokoll '96 Könyvkiadó, Budapest.
- Ottlik Károly (1996): *Protokoll extra*. protokoll '96 Könyvkiadó, Budapest.
- Ottlik Károly (1997): *Protokoll A-tól Zs-ig*. Protokoll '96 Könyvkiadó, Budapest.
- Ottlik Károly (2004): *Protokoll, Viselkedéskultúra*. Panoráma Kiadó, Budapest.
- Ottlik Károly: *Protokollkódex*. Dinasztia Kiadó, Budapest.

- Peter Clayton (2004): *Testbeszéd a munkahelyen*. Kossuth Kiadó, Budapest.
- Simonovics Ildikó és Valuch Tibor (szerk., 2009): *Öltöztessük fel az országot!* Argumentum Kiadó, Budapest.
- Szabó G. Zoltán – Szörényi László (1998): *Kis magyar retorika*. Tankönyvkiadó Budapest.
- Szálkainé Gyapay Márta (1999): *Gyakorlati retorika*. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest.

2. A TÁRGYALÁS

2.1. Bevezetés

Kezdjük rögtön egy tanulságos kis történettel.

Főhősünk egy idegen országban akkreditált diplomatánk, akit meghívtak egy estélyre, ahol az adott ország jeles és befolyásos személyei is képviseltették magukat. Vacsora után természetesen kezdődött a táncmulatság. Diplomataunk a nálunk bevett szokásnak megfelelően tudta, hogy egy kis idő után a házigazda feleségét illik táncra kérni – csakis az illendőség kedvéért. Így is tett, odalépett a táncoló párhoz és nagyon udvariasan táncra kérte az illető hölgyet. A hölgy és partnere döbbenet fogadta a felkérést, a hölgy pedig pillanatnyi rémület után zokogva sietett ki a teremből. Diplomataunkat persze jóindulatúan felvilágosították, hogy ebben az országban egy hölgyet lekérni az egyik legsúlyosabb sértés egy nővel szemben.

A társadalmi együttélés szabályai kultúránként és koronként is igen változatos átalakulásokon mentek keresztül. Ma már az elvárások jóval engedékenyebbek, mint mondjuk a középkorban voltak, amikor mai szemmel tekintve igen erőteljesen szabályozva volt a viselettől a köszönésig, a meghajlástól a megszólításig az élet minden területe. Illem, etikett, jó modor, neveltség, protokoll – mind-mind nagyon izgalmas területei az emberi kapcsolatoknak. E fejezetnek nem feladata ezeknek a fogalmaknak a bővebb kifejtése, az elemzést vállaltan a protokolláris kapcsolatok egy nagyon ősi eredetű és ma is rendkívül fontos területére szűkíti le, ez pedig a tárgyalás.

Kommunikáció, befolyásolás, meggyőzés, érvelés, manipuláció – titokzatos fogalmak, amikhez rengeteg negatív és pozitív érzelm társul. Néha csodálattal szemléljük, hogy mire is képes a kommunikáció, milyen hasznos dolog is ismerni az emberi viselkedés, döntéshozatal mechanizmusait, milyen jó célokra is lehet használni ezt a viszonylag új tudományt. Ugyanakkor, ha mélyebben megismerjük az eredményeket és azok felhasználását, elborzadhatunk. A 20. század megmutatta, hogy ha valaki ügyesen használja fel az ismereteket, akkor – mondjuk ki – rettenetes dolgokat tud tenni az emberrel. Hiszen ismerjük a mondást: a tudással lehet élni és lehet visszaélni. A visszaélésre pedig van bőven példa. Az eredmények sajnos arról tanúskodnak, hogy az az öndefiníció, miszerint az ember „homo sapiens”, biztosan helytálló, de a „sapiens” fogalma mintha halványulna.

Ma már szinte minden egyetem indít kommunikáció szakot – talán a kellenél többet is –, a munkahelyeken, például polgármesteri hivatalokban, állami intézményeknél gyakori elvárás a munkavállalókkal szemben, hogy rendszeresen vegyenek részt különböző tréningeken, képzéseken.

Ellentétben más tudománykörökkel, az eredet nem teljesen fennkölt, nem teljesen a tudományos igényességre vezethető vissza. Esetünkben is fennáll – mint annyi más tudományág történetében –, hogy az eredet itt is az ókorba nyúlik vissza, különösen a témakörünk szempontjából legfontosabb diszciplína, a kommunikáció területét tekintve. Igaz, a görög kultúrában még nem ismerték, nem is használták a kommunikáció fogalmát, sőt a ma használatos értelemben inkább annak egyik ágát, a retorikát ismerték.

A kommunikáció elemzése során bővebben szó esik majd az információáramlás különböző lehetőségeiről, de most csak arra kell figyelniünk, hogy a szónoklat eléggé egyirányú információáramlást jelent. Azaz a szónok kiváló képességeit latba vetve igyekszik a tömeget valamiről meggyőzni. Ebből azonnal látszik, hogy már az ókori görögök és rómaiak is

felismerték: a kiváló retorikai képességet nagy haszonnal lehet működtetni. A görög rétorok koruk és hazájuk leggazdagabb emberei közé tartoztak, hiszen a gazdag arisztokraták felismerték, hogy a tömeg meggyőzésében milyen politikai haszon rejtőzik. Tehát már ekkor sem pusztán a tudományos igény állt a kimunkálás mögött. Az ókori görögség és Róma fel is mutat a retorika szempontjából nem kevés elismert kiválóságot.

Ugorjunk egy nagyot az időben! A 19. és főleg a 20. század a mi témánk szempontjából is igen jelentős változásokat eredményezett. Átalakult a világgazdasági rendszer, megváltozott az emberi mentalitás. És bár távolinak tűnik – szempontunkból – a gazdaság beemelése az elemzésbe, van jelentősége a gazdasági szempontnak, ugyanis mindent a lehetséges profit határoz meg. A tevékenység lényege a haszonszerzés, minden más háttérbe szorul. Haszon pedig akkor keletkezik, ha a megtermelt javakat az emberek megveszik. De mások is jelen vannak a piacon, akiknek hasonló célkitűzéseik vannak. Igazi verseny zajlik, hisz mindenkinek az a célja, hogy az ő termékét vegye meg a vásárló. De vajon miként dönt az ember, miért éppen azt a terméket veszi meg, mi alapján választ?

Ennek a magatartásnak a megismerése motiválta eredetileg azokat a kutatásokat, melyeknek célja az volt, hogy az eladni szándékozók megismerjék a vásárolni szándékozók motivációit, döntési mechanizmusait. Nyilvánvaló, hogy a profitot realizálni kívánó gyártónak nem mindegy, Joe milyen autót kíván venni, miért éppen a Ford a választottja, miért nem vesz másikat. Miért éppen azt a cigarettamárkát választja, miért nem a másikat? E vizsgálatok során fény derült az emberi döntéshozatal mögöttes rugóira, a választások motivációira és eközben létrejött egy „új” tudomány, amit összefoglaló néven neveztünk kognitív tudománynak.

A vizsgálatok természetes és mesterséges körülmények között zajlottak, a mesterségesek döntően egyetemi keretekben történtek. Ez azt jelenti, hogy egyetemistákat használtak fel annak érdekében, hogy választ kapjanak a fenti kérdésekre. Az eredményeket kiválóan lehet alkalmazni például terápiás kezelések esetén, az oktatásban és sok más olyan esetben, ahol segítség kell a mentálisan beteg ember számára. Mára minden ország egyetemén megtalálhatóak a magatartástudományi intézetek és komoly erőfeszítés folyik a még tökéletesebb megismerés érdekében.

A gazdasági marketing, a reklámok ma már olyan eszközöket alkalmaznak, melyek – sajnos – az ember alantas érzéseit, vágyait célozzák meg. Ha megnézzük a mai reklámokat, azt látjuk, hogy 90 %-ban tartalmazznak – pusztán – egy szót, ami ugyanakkor a legaljasabb játékok egyike. Ez pedig az „akár” szócska. A gazdasági megtévesztés gőzerővel működik az egész világon és mindig akadnak olyanok, akiket be lehet csapni. Mert ezek a reklámok egy természetes emberi vágyra támaszkodnak. Ki ne szeretne olcsóbban jól vásárolni, ugyanazon az áron többet venni a jóból? Csak azt kell elérni, hogy a célszemélynél „elkötelezettség” jöjjön létre, azaz tegyen valamit az ügy érdekében. Mondjuk, menjen ki a megnevezett bevásárlóközpontba! Ott ugyan rájön, hogy becsapták, mert az akciós termék nem is akciós, csak annak volt álcázva. De ha már tett érte valamit, nehezen ismeri el, hogy butaságot követett el, és megteszi, amire a csapda rá akarja venni, vagyis vásárol.

Ez a fejezet azt a képességet szeretné erősíteni az érdeklődőkben, hogy legyenek járatosak az emberi kapcsolatok rejtelmeiben, ismerjék a hatékony kommunikáció, a sikeres meggyőzés elemeit. Ismerjék fel a kommunikáció során felmerülő úgynevezett „csapdahelyzeteket”, a megtévesztést. A megjelenő partnernél vegyék észre az esetleges kommunikációs nehézségeket, gyorsan tudják azonosítani – a gesztusok alapos ismerete következtében – az emberi tulajdonságokat, és kezelni is tudják azokat.

2.2. A konfliktus és kezelésének módjai

A problémák keletkezése és megoldásuk módjai.

Emberünk megveszi régóta áhított képét, nagy örömmel viszi haza és arra készül, hogy rögvest felteszi a falra, hadd díszítse minél előbb a lakást. Csakhogy ebben a pillanatban ráébred arra, hogy szöge ugyan van a művelethez, de kalapácsa nincsen. A szomszédnak van, sejlik fel benne a gondolat, „hiszen a múltkor hallottam, hogy használta”. El is határozza emberünk, hogy átmegy és kölcsönkéri a kalapácsot. Ekkor azonban kétségei támadnak.

„Mi lesz, ha a szomszéd nem akarja majd kölcsönadni a kalapácsát, mert félti. Pedig hát mi kárt lehetne tenni egy kalapácsban egy szög beverésekor. Úgy emlékszem, a szomszéd a múltkor is csak úgy kutyafuttában köszönt nekem a lépcsőházban, pedig én elég hangosan köszöntem neki. Lehet, hogy sietett. De, lehet, hogy csak úgy tett, mintha sietne, hogy ne kelljen velem szóba állni. Lehet, hogy velem volt baja? De hiszen én nem tettem semmit, szerintem csak képzelődik, ha ezt gondolja. Bezzeg, ha valaki éntőlem kérne kölcsön kalapácsot, és minden további nélkül odaadnám neki. Vajon ő miért nem ilyen ember? Nincsen abban semmi, ha szomszédok kölcsönöznek egymásnak ezt-azt. Hogy lehet egy ilyen egyszerű kérést elutasítani? Az ilyen fukar, önző fickók megkeserítik az ember életét. Elképzelem, amikor majd vigyorogva, kárörvendően visszautasítja a kérésemet. Azt hiszi, rá vagyok utalva, mert neki van kalapácsa, nekem meg nincsen. Akkor veszek magamnak, amikor csak akarok. Az ilyeneknek jól meg kell mondani, tudják meg, milyen embernek tartjuk őket.”

Emberünk a felháborodástól tájékozva átrohan, becsenget és rákiált a szomszédra:

„Tartsa meg magának azt a rothadt kalapácsát, maga senkiházi!”

Ismerős lehet a fenti mulatságos történet. A tanulság: az életünk tele van konfliktusokkal, és világbajnokok vagyunk abban, hogy magunk is tudjuk ezt még tetézni. Vannak helyzetek, amelyek – kezelésük következtében – törvényszerűen vezetnek a konfliktus kialakulásához. Pedig olyan egyszerű lenne elkerülni rengeteg kellemetlenséget, ha az emberek tudnák, hogy milyen élethelyzet milyen konfliktuslehetőségeket rejt.

A konfliktusok szerves, állandó részei életünknek. Felmerül a kérdés: baj az, hogy az emberi kapcsolatokban állandóan jelen vannak a konfliktusok? A felületes, hétköznapi tapasztalat hajlamos arra, hogy fogalmakat indokolatlanul ellásson értékminősítéssel. Így fordulhat elő, hogy – a később elemzendő – „vita” szót az emberek többsége negatív értékűnek tekinti. Pedig a vita egyáltalán nem negatív elem az emberi kapcsolatokban, az emberek összekeverik, illetve azonosítják a „veszekedés” fogalmával. Pedig a kettő között óriási különbség van.

Így van ez a „konfliktus” fogalmával is. Ne tekintsük a konfliktust bajnak, mert az természetes része az emberi életnek. Ahol emberek csoportban élnek, márpedig ez az emberi élet természetes formája, előfordulnak konfliktusok. Mindig lesznek érzelmi, érték-, vagy érdekellentétek az emberek között. Milyen halálosan unalmas lenne az a világ, ahol mindenki csak mosolyogna a másokra, mindenki egyetértene a többivel. Rettenetes és elképzelhetetlen, bár bizonyosan akadnak szép lelkek, akik a valóságtól, az emberi természettől elrugaszkodva álmodoznak ilyesmiről. Az még nem lenne baj, ha csak álmodoznának, de amikor azt meg is akarják valósítani, és megvan hozzá a kellő hatalmuk, akkor vagyunk csak igazán bajban.

Térjünk ki egy rövid elemzés erejéig a problémák természetének, a konfliktusok jellegének vizsgálatára. Elemzők szerint a problémák keletkezésének három formája létezik.

- 1. Nehéz helyzetek keletkeznek, amelyek a szereplők számára nem kívánatosak, de maguk a szereplők nem képesek arra, hogy felismerjék magát a helyzetet, nem képesek jól

azonosítani a problémát, következésképpen a kívánt beavatkozás elmarad. Nem történik semmi, pedig éppen az lenne a feladat, hogy a szereplők a helyzetnek megfelelően cselekedjenek.

- 2. Van úgy, hogy keletkeznek ugyan nehéz helyzetek, kellemetlen szituációk, és a szereplők hatalmas lendülettel vetik magukat a megoldás felé, de ezek a helyzetek vagy megváltoztathatatlanok, vagy nem is léteznek igazán. A nehéz, vagy nekik annak tűnő helyzetben benne lévő emberek nem jól azonosítják a problémát. A szereplők cselekednek, pedig éppen az a lényeg, hogy nem kellene tenni semmit sem. A cselekedettel pedig még nagyobb kárt okoznak.

- 3. Indokolt lenne a felmerülő nehéz helyzetre reagálni, azaz a helyzet cselekvést igényel. Ezt a szereplők megfelelően azonosítják, felismerik, hogy cselekedni kell. De csak ezt képesek felismerni, holott azt is tudni kellene, hogy mit kell tenni. Nem megfelelően cselekednek, nem ismerik fel, hogy a helyzet milyen cselekvést igényel. Rosszul cselekednek. Nevezzük ezt logikai tipushibának.

A fenti felsorolás elemei közül az első kettő nem része elemzésünknek. Ez nem azt jelenti, hogy ezek a helyzetek nem jelentenek nagyon fontos vizsgálati területet az emberi viselkedés, különösen pedig a döntéshozatal szempontjából, de most bennünket a harmadik viszony érdekel. Az, amikor az emberek felismerik, hogy baj van, cselekedni kell, meg kell oldani egy problémát, és cselekednek is, de rosszul. A varázsszó a mi esetünkben: a változás. Változtatni kell valamit azon a helyzeten, ami halad a problémák még ijesztőbb állapota felé.

„Plus ça change, plus c’est la même chose „, (Minél inkább változik, annál inkább ugyanaz.) A régi francia közmondás arra utal – ami sajnos gyakran előfordul és a kudarcos megoldási kísérletek zömét alkotja –, hogy az emberek a problémák megoldásának megkísérlése során képtelenek szakítani berögződött evidenciáikkal, unalomig próbálkoznak ugyanazokkal a megoldási kísérletekkel, és nem értik, hogy a megoldás miért nem sikerül.

A befolyásolás elemzése során bővebben kitérünk majd a változások természetére, most csak annyit említenénk, hogy a szakirodalomban beszélnek első- és másodrendű változásokról. A francia mondás pontosan erre utal. Az elsőrendű változás képtelen megoldani a problémát, mert ugyanabból a megoldási technikából alkalmaz esetleg még többet, de ez nem vezet, illetve nem vezethet célhoz. A felismerés lényege, hogy mást kell tenni. Olyan megoldás kell, ami váratlan, nem sablonos. Ezt nevezzük másodrendű változásnak. A szemléleten kell változtatni. A konfliktusos helyzetek gyakran éppen azt kívánják meg, hogy a dolgok rendben menjenek tovább. A következő konfliktus kialakulásáig.

Most pedig térjünk át egy rövidebb elemzés erejéig a konfliktusok kialakulásának bemutatására. Az emberek közötti ellentéteknek számtalan oka lehetséges, próbáljuk meg ezeket csoportosítani. Mindenkinek vannak olyan témái, amelyekben nem tud racionálisan viselkedni. Nem képes arra, hogy ezekben a kérdésekben objektív maradjon, hogy a tényeket pártatlanul értékelje, és értelmes döntéseket hozzon. Ezeket a témákat nevezzük – némileg helytelen módon – logikailag gyenge pontoknak. Hogy kinek mi a logikailag gyenge pontja, az személyenként más és más lehet. Ha kényes témákat nézünk, minden bizonnyal nem szerencsés olyan kérdéseket belevinni az esetleges tárgyalásba, mint a vallás, a politikai vélemény, esetleg erkölcsi kinyilatkoztatások. Ezeket az okos ember kerüli, ha nem akar felesleges konfliktusba kerülni.

1. Érzelmi konfliktusok.

Azért került előre ez a forma, mert ez természetes módon kapcsolódik mindegyik később tárgyalandó formához. Az emberi kapcsolatokban többnyire valamilyen érzelmi töltettel veszünk részt, melynek a mértéke nagyon eltérő lehet. Néha azonban olyan erős, hogy képes teljesen megakadályozni a normális kapcsolattartást. Nagyon fontos, hogy felismerjük azokat

az érzelmi elemeket, melyeknek említése, beemelése a beszélgetésbe könnyen kihoz bennünket a sodrunkból. Meg kell tanulnunk kontrollálni ezeket.

2. Érdekkonfliktusok.

Mindannyian rendelkezünk valós vagy valótlan szükségletekkel. Ezek azonban gyakran végesek, ezért oszthatóságuk kétséges, így a szűkös erőforrásokért folyó küzdelem versengéssel jár. Az is előfordul a komoly érdekellentétek kialakulásánál, hogy a felek szükségletei teljesen összeegyeztethetetlenek. A viták, a tárgyalások során tulajdonképpen egymás ellenfelei vagyunk. Álláspontot védünk, mely a sajátunk. Érdekünk fűződik ahhoz, hogy megőrizzük a magunkról kialakított képet mind magunkban, mind a mások szemében.

3. Értékkonfliktusok.

A már említett vallási, politikai, erkölcsi ellentétek, eltérő nézetek komoly konfliktusokat eredményezhetnek. Sőt, ezek az ellentétek azok, melyek a legkomolyabb vitákat képesek kiváltani. Nem is vitákat, hanem szinte azonnal képesek veszekedésbe torkollni. Csak gondoljunk arra, hogy például a halálbüntetés kérdése milyen mértékben képes a társadalmat megosztani. Emiatt az értékrendre tett elutasító megjegyzések kerülendők a kommunikáció során.

4. Strukturális konfliktusok.

Az emberek közötti kapcsolatok óhatatlanul is eltérő helyzeteket eredményeznek. Kialakulhatnak hierarchikus kapcsolatok, mint a főnök-beosztott viszony, eltérő szerepek, mint a szakember-laikus szerep, amit a laikus többnyire nem szívesen fogad el. A felelősség birtoklása is eredményezheti a felek közötti ellentét kialakulását. A viszonyrendszer konfliktusa, ha meglátunk valakit és azonnal rettenetesen elutasító érzéseink támadnak. Különösen igaz, ha ez esetleg ismétlődő jelenség.

5. Információs konfliktusok.

Kialakulhatnak olyan helyzetek, amikor a felek nem egyforma mértékben rendelkeznek információval, ami ellentétet eredményez. Esetleg félreinformáltság lép fel, aminek a tényét nehéz elfogadtatni a tévedésben lévővel. Ugyanazt az információt eltérően lehet értékelni, különösen, ha érdekünk fűződik ehhez. Az is előállhat, hogy ugyanannak az információnak eltérő jelentőséget tulajdonítunk.

A bizalom fontos tényező, ha hiányzik, ritkán fordul elő, hogy a konfliktusok elsimulnának. Az élet sokkal gazdagabban kínálja számunkra a konfliktusos helyzeteket. Sőt, ezek a konfliktust generáló elemek a valóságban keverednek, nem kis mértékben erősítve egymás hatását.

A következő részekben a kommunikációval kapcsolatos legfontosabb témaköröket és a kommunikációs eszközök alkalmazását tárgyaljuk. A hatékony kommunikáció ugyanis annyit jelent, hogy valaki ügyesen képes közölni társaival elvárásait, gondolatait, de legalább ugyanilyen ügyes abban, hogy helyesen tudja megfejteni mások kommunikációját.

2.3. A semleges kommunikáció alapelemei

„Nem lehet nem kommunikálni!”

Ezzel a látszólag hamis, vagy – másik oldalról – evidens kijelentéssel folytassuk gondolatmenetünket. Az egyik legáltalánosabb, legátfogóbb fogalom a kommunikáció. Azt lehet mondani, hogy mindennek van, lehet kommunikatív jelentése a külvilág számára. Ahogy elképzelhetetlen, hogy ne viselkedjünk valamiképpen, ugyanúgy igaz az is, hogy szünet legyen a kommunikációban. Sőt, annyira így van ez, hogy az alvást megtévesztés céljából éppen ilyen

formában kívánjuk alkalmazni. Azt szeretnénk, ha nem zavarnának bennünket, és ekkor az alvást színlelés eszközéhez fordulunk. Néha persze az eredmény sikertelen.

Már eddig is ejtettünk szót a kognitív tudomány létrejöttének körülményeiről, hatásairól és mellékhatásairól. Most szűkítsük egy kicsit a kognitív tudományban való mozgólódásunkat a kommunikáció területére.

A „kommunikáció” idegen, mégis minden olvasni, írni tudó, esetleg médiafogyasztó ember számára ismerős fogalom. Legalább olyan egyértelműen használjuk a hétköznapi életben, mint a „logika” vagy „filozófia” szavunkat. És sajnos legalább olyan sokszor igen helytelen értelemben! Mert amikor a televízió arról beszél, hogy mi a sarki fűszeres filozófiája, vagy, amikor a „ne filózzunk, emberek, csináljuk” jellegű fordulatokat halljuk, lehet bennünk némi elkeseredettség.

A tudományterület történelme mindössze néhány évtizedes múltra tekinthet vissza. Nem is tartozott sokáig a kedvelt és elfogadott területek közé. Ennek oka igen kézenfekvő. Maga a kiindulás a klasszikusan tőkés társadalom igényeit kielégíteni szándékozó törekvésből táplálkozik. Emiatt még inkább szüksége van egy személyközi kapcsolatokba vetett szakembernek arra, hogy ismerje a fortélyokat, a technikákat, illetve a csapdákat is.

Nézzük tehát a kommunikációt, mint az emberi társas kapcsolat egy elemét. A fogalom tartalmát úgy tűnik, hogy érti mindenki, természetes módon kötjük valamilyen kapcsolatteremtési tevékenységhez, amit valaki a környezetével folytat.

A kommunikációnak mint tevékenységnek a tudományon belül többféle – egymással néha rivalizáló – felfogása jött létre az elmúlt időkben. Ha az utca emberét megkérdeznénk, hogy mi a kommunikáció, a nagy többség nagy valószínűséggel azt mondaná, hogy „amikor az emberek beszélnek egymással”. Bár megfelelő a válasz, hiszen igaz, hogy a beszéd kommunikatív tevékenység, a kommunikáció fogalma ennél sokkal tágabb. Lényege folyamatosan finomodott, változott az idők során. Mint minden új tudomány esetében, itt is kialakul a klasszikus felfogás, majd jönnek az új elméletek, és mindenki bebizonyítja, hogy az övé az igazi.

Ha mégis fogódzókat keresnénk, akkor azt kell mondanunk, hogy kialakult a kommunikációnak egy úgynevezett tranzaktív, majd kissé később egy úgynevezett interaktív felfogása. Tulajdonképpen mindkettő ugyanarról szól, csak a nézőpont eltérő.

A tranzaktív felfogás a kommunikációs folyamatban a szállításra, az átvitelre és a fogadásra koncentrál. Tehát azt emeli ki, hogy a kommunikáció során valaminek a „szállítása” valósul meg. Ami a szállítás során mozog, az az üzenet, az információ, vagy nevezhetjük közleménynek is.

Az interaktív felfogás szerint a kommunikációban nincsenek rögzített szerepek, a folyamat dinamikus, az egyoldalúság hiba lenne (amit persze a tranzaktív felfogás sem képviselt soha).

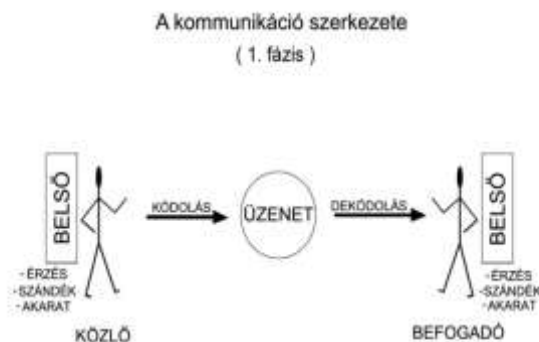
A helyes felfogás minden bizonnyal az, amelyik azt látja, hogy szállítás nélkül nincsen információ, és azt is figyelembe veszi, hogy a szerepeket folytonosan cseréljük. Persze nem mindig egyenlő mértékben történik a szerepcseré – erre a későbbiekben, különösen a befolyásolás elemzése során rátérünk.

Fogadjuk el azt, hogy nincs kommunikáció közlemény nélkül, a kommunikáció központi eleme tehát az információ. Azért jön létre ez a tevékenység, mert a szereplőknek valamilyen bizonytalanságérzetük keletkezik, valamilyen változás állt be helyzetükben, vagy esetleg ők szeretnék valamilyen változást elérni a környezetükben, és a kommunikáció ezt a bizonytalanságot igyekszik megszüntetni, vagy legalább csökkenteni. A kommunikáció tehát a tudatban kezdődik és a tudatban végződik. Hogy mi minősül információnak, az nagyon

bonyolult folyamat eredménye. Csak akkor beszélhetünk valaminek az információtartalmáról, ha azt a másik tudat felfogja.

Hogy kellő hatékonysággal érzékeltesük a kommunikáció elemeit, álljon itt több ábra a kommunikáció szerkezetéről.

Mint minden ábrának, ezeknek is megvannak az előnyei és hátrányai. Előnye, hogy az elméletet vizuális formában nyújtja az olvasó számára, és a kettő együtt – a vizualitás és a verbalitás – hatékonyabbá teszi a megértést. Hátránya az, hogy leegyszerűsíti a folyamatot, és ezáltal sok finomság elvész. Mindezt tudva az alábbi ábrásor kiválóan alkalmas a kommunikációs folyamat érzékeltetésére. Az ábrásor a folyamat legfontosabb fázisait kívánja érzékeltetni, azt, hogyan felépítjük magát a tevékenységet. A valóságban persze ezt nem ilyen aprólékosan tesszük, sőt, az esetek többségében szinte ösztönösen, a tanult mechanizmusokat alkalmazva cselekszünk.



Forrás: Saját szerkesztés.

A középpontban tehát az információ található, ami nélkül nincs kommunikáció. Az üzenet nélkülözhetetlen elem, de legalább ennyire fontosak a kommunikáció szereplői. Az, hogy ez a szerepvállalás tudatos, vagy nem, az most mellékes. Nevezzük azt a szereplőt, aki az információt előállítja a továbbiakban közlőnek, aki pedig az információt felfogja, érzékeli, azt nevezzük befogadónak. Az ábra alapján egyszerűen látszik, hogy a közlő előállítja, a befogadó pedig befogadja az üzenetet. A nyíl a közlő, az üzenet és a befogadó között egyértelművé teszi ezt a folyamatot. De vajon tényleg ilyen egyszerű ez a folyamat? Minden bizonnyal nem az, sőt, rendkívül bonyolult.

Az érzések belül vannak a tudatban akarat, szándék formájában. A kommunikáció először a tudatban jelenik meg. De ha bent marad a tudatban, akkor senki sem tudja megtapasztalni. A „belsőkből” tehát – mint azt a következő ábra mutatja – jel lesz. Sőt, helyesebb, ha azt mondjuk, hogy jelek, még hozzá igen bonyolult jelek lesznek. A jeleket pedig már érzékeljük.



Forrás: Saját szerkesztés.

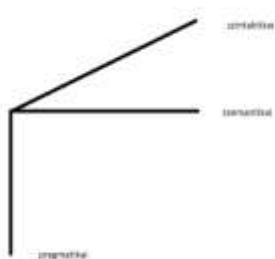
Az újabb nyilak az ábránkon ezt a folyamatot mutatják. A jelek létrehozása lehet akaratlagos, tudatos, amikor szándékosan mondunk valamit valakinek. De milyenek ezek a jelek? Hogyan hozzuk létre azokat?

Az ábra érzékelteti, hogy a jelek előállítása, azaz a kódolás folyamata igen komoly apparátust mozgat meg a közlőben. A bennünk lévő érzések kimutatására használhatunk tárgyakat, s a testünk is további lehetőséget nyújt arra, hogy kifejezzük belsők tartalmát. És természetesen az emberi kommunikáció alkalmaz nyelvi jeleket is a kódoláshoz.

Térjünk át a kommunikációs esemény másik szereplőjére. Mit kezd a jelekkel? Nem tehet mást, mint megpróbálja megfejteni őket. Nem csak a közlő vesz részt aktívan a folyamatban, melynek során kódolja az érzéseit, hanem aktív a befogadó is. Feldolgozza az üzenetet.

Azt a tevékenységet, melynek során a befogadó értelmezi a jeleket, dekódolásnak lehet nevezni. Ez azt jelenti – mint az ábrán is látható –, hogy jelentést tulajdonít a jeleknek. Feldolgozni egy információt annyit jelent, mint megtalálni annak helyes információtartalmát. A feldolgozás során alkalmazzuk a már tanult dekódolási technikáinkat, de a folyamatban nemcsak kommunikatív elemek játszanak szerepet. Feldolgozni egy üzenetet kétféleképpen lehetséges: racionális és irracionális úton.

Akkor racionális a feldolgozás, ha a befogadó személy az információhoz jutva higgadtan, körültekintően elemzi a hozzá eljutott üzenetet. Amikor egy üzenetet elemzünk, vagy akár mi juttatjuk el a környezetünkhöz, három szempontot kell figyelembe venni. Az alábbi ábra ezt mutatja.



Forrás: Saját szerkesztés.

A jól megfogalmazott, vagy a másik oldalról tekintve jól megfejtett üzenet szempontjai az alábbiak:

- A szintaktikai szempont azt jelenti, hogy a nyelvi kommunikáció során helyesen alkalmazzuk az adott természetes nyelv nyelvtani szabályait.
- A szemantikai szempont azt jelenti, hogy nem csupán a jelekre figyelünk, hanem a jelek jelentéstartalmát is nagyon alaposan, igényesen figyelembe vesszük.

- A pragmatikai szempont azt jelenti, hogy a kommunikáció, különösen a kódolás és dekódolás folyamata során nagy szerepet játszanak a körülmények. Amennyiben ezeket figyelmen kívül hagyjuk, bár megfelelő volt az első két szempont alkalmazása, a kommunikáció sikertelen lehet. Itt játszanak kiemelt szerepet a logikailag gyenge pontok, azok az elemek, amelyekre a szereplők érzékenyek.

Mit kell alkalmazni a befogadónak ahhoz, hogy sikeresen dekódolja a jeleket? Számára is adva vannak az öröklött, tanult képességek, azaz rendelkezik a tárgyi, testi, nyelvi jelek dekódolásának képességével. Amennyiben helyesen értelmezi a jeleket, képes lesz arra, hogy helyesen reagáljon a helyzetre, sikeresen vesz részt egy kommunikációs aktusban. Ha azonban irracionálisan dolgozza fel a jeleket, belesétálhat a kommunikációs csapdába, amelyeknek nagyon komoly következményei lehetnek. Az irracionális feldolgozás során nem az ésszerű elemeket használjuk, hanem „eltompulnak” a racionális elemek, elragadnak bennünket az érzelmek, az érdekeinknek engedelmessé válnak, az értékrendszerünk fogva tart. Pontosan ez azoknak a kommunikációs csapdáknak a technikája, melyeknek feladatuk, hogy megtévesztéssel olyan cselekedetre bírjanak rá bennünket, ami nem érdekünk. Gondoljunk csak a csillag alkalmazására a reklámok esetében.

Szinte kivétel nélkül igaz, hogy a kommunikáció körkörös, dinamikus, ami annyit jelent, hogy a közlő és a befogadó szerepe csak elvonatkoztatva különül el így, mint ábránkon. Ez az értelmezés szempontjából helyes, de a valóságban a szerepek folyamatosan cserélődnek.

Mindkét szereplőnk figyeli a másik reakcióit, azaz a közlő szerepéből átmegy a befogadó szerepébe, és fordítva. Van olyan helyzet, amikor a kommunikáció egyirányú, vagy legalábbis nagymértékben egyirányú. Ilyenek például a médiahelyzetek, a rádióhallgatás, az újságolvasás, vagy a televízió nézése. De megfigyelhető, hogy a lehetőséghez képest még ezekben a helyzetekben is megpróbálják alkalmazni az interaktív elemeket, lehet például telefonálni, SMS-t küldeni, vagy e-mail is írni.

Ha sikeres a kommunikáció, a külső jelek felveszik helyes értelmüket, a közlőben meglévő belső tartalmat a befogadó megérti, felismeri, képes cselekedni, az információ teljes mértékben, 100 %-ban eljut a közlőtől a befogadóhoz.

De vajon minden esetben így van-e ez, vagy vannak igen komoly nehézségek a sikeres kommunikáció útjában? A következő ábránk már a végleges változatot mutatja.



Forrás: Saját szerkesztés.

Nyilván komoly zavarok támadhatnak. Zavarnak nevezzük azt, amikor a sikeresség csorbul, tehát az eredmény 100 %-nál kevesebb lesz. Az is megeshet, hogy a belső szándék ellenére a befogadónál nemcsak kevesebb lesz 100 %-nál, hanem az ellenkezőjére fordul az eredmény.

Ennek oka a helytelenül alkalmazott technika, vagy kifejezetten hibás elemek beemelése a kommunikációba.

A fenti ábrák és a hozzájuk fűzött elemzések egy-egy ideális esetet feltételeznek. Ideális, mert azt feltételezi, hogy mind a közlő, mind a befogadó képes hasonló hatékonysággal részt venni a kommunikáció folyamatában. De ez a valóságban nem így van, az emberek közötti különbségek igen nagyok lehetnek, akár olyanok is, hogy lehetetlenné teszik magát a kommunikációt. Nevezzük ezeket szocializációs különbségeknek. Ez alatt mindazon ismereteket és képességeket kell értenünk, amelyeket születésünk óta sajátítottunk el.

Minket közelebből érint a képességek terén való nagy eltérés. Ezek közül is kiemelkedően fontos a kommunikációs kifejezőképesség. Ki milyen kódolási és dekódolási képességet szerez meg a családban, az iskolában, a barátok között. Sokszor nem egy nyelvet beszélünk, miközben valamennyien a magyart beszéljük.

És végül külön említendő a szubjektív elemek szerepe a kommunikáció során, melyekről már ejtettünk szót a logikailag gyenge pontok elemzése kapcsán. Milyen gyorsan tudnak veszekedéssé alakulni vitának induló beszélgetések, amikor vallási, vagy erkölcsi kérdések, politikai meggyőződések kerülnek egymással szembe! Egy jól felkészült tárgyalónak – mielőtt belemenne egy dialógusba – nem árt felkészülnie ezekből a témákból.

A továbbiakban a vizsgálódást a kódolás és dekódolás területén folytatjuk. A kommunikáció fogalmát szűkítjük, és egy speciális, a mi szempontunkból érdekesebb irányba, a befolyásolás területére figyelünk.

2.4. A befolyásolás mint a kommunikáció speciális formája

A 14. században az Alpok magas hegyei között háború zajlik. Margareta hercegnő arra készül, hogy elfoglaljon egy várat, mely egy magas hegyen épült, s amely – és ezt a hercegnő is tudta – katonailag bevehetetlen. Okos lévén tudta azt is, hogy egyetlen esélye van, kiéheztetni a vár védőit. A baj, hogy ezt a várvédők is tudták és erre készültek. Ki bírja tovább? A hercegnő csapatai és a várvédők is szenvednek a nélkülözéstől. A várparancsnok ekkor egy kétségbeesett lépésre szánja magát. Levágatja az utolsó ökröt, disznót, baromfit, és egy zsák lisztrel együtt az ostromlók közé dobhatja. – Ennek elment minden esze... De a várat ostromlók ettől teljesen elbizonytalanodtak és véget vettettek az ostromnak.

Hogy igaz-e, ne firtassuk, de jól rávilágít a témánkra. A befolyásolás során nem mindig a bevett technika a célravezető. A váratlan megoldások is eredményt hozhatnak.

Eddig általában a semleges kommunikáció elemeit vizsgáltuk, azt megállapítva, hogy a kommunikáció célja a bizonytalanság enyhítése, a környezettel való kapcsolatteremtés, az információhiány. Most térjünk rá a befolyásolás elemeinek vizsgálatára.

Mindenki számára világos, hogy minden befolyásolás a kommunikáció általános fogalma alá tartozik, de nem minden kommunikációs aktus célja a befolyásolás. A befolyásolás során módosul a kommunikációs szerkezet és megváltozik a kommunikáció célja is. Emiatt a befolyásolás fogalmában van is valami pejoratív, valami negatív. Napjainkban – ha azt halljuk, hogy befolyásolni szándékozik valaki valakit – szinte csak a negatív forma jut eszünkbe, mindjárt valami rosszra gondolunk.

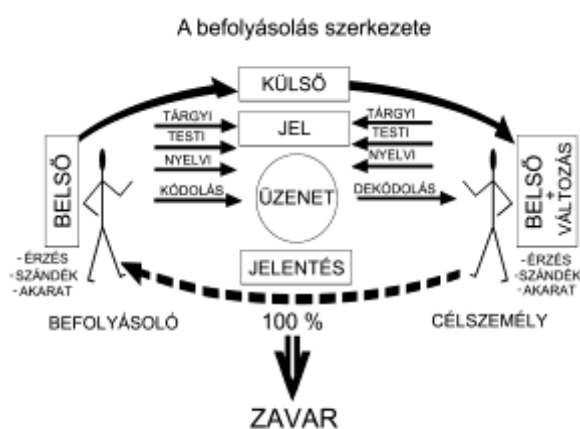
A hétköznapi életben igen gyakran esendő, önző, sőt aljas formáit tapasztaljuk a befolyásolási kísérleteknek. Bár kognitív tudományt említettünk, ez a terület és az egész témakörünk olyan, amivel nap mint nap akár több tucatnyi formában találkozunk. Ki nem nyitott már ajtót csengetésre, és már ott is állt a porszívóügynök, vagy az 1% adónkat kérő aktivista. Ezeknek a technikáknak igen kifinomult változatai vannak, néha félelmetesek, nem árt ismerni a trükköket.

A befolyásolás szempontjából itt kell megemlítenünk az elkötelezettség fogalmát. Azt jelenti, hogy a személy, aki részt vesz a kommunikációban, vagy pozitív, vagy negatív irányban érez egy bizonyos dolog iránt. Az elkötelezettség lehet erős, gyenge, esetleg semleges. A befolyásolásnak ott van esélye, ahol alacsony vagy semleges elkötelezettség található. Az erős, stabil elkötelezettséget nagyon nehéz, szinte lehetetlen elmozdítani. Ilyenek lehetnek vallási, erkölcsi, politikai nézeteink.

A forrás meghatározó a sikeresség szempontjából. Amin azt értjük, hogy a személy, aki befolyásolást gyakorol, milyen képet mutat magáról,

A másik kérdés, hogy a vevő lelkiállapota, elkötelezettsége – nevezzük ezt a továbbiakban attitűdnek – mennyire erős vagy gyenge egy bizonyos téma iránt.

Tekintsük át, miben tér el a befolyásolás szerkezete az általános kommunikációs szerkezettől.

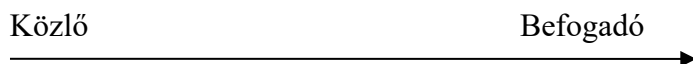


Forrás: Saját szerkesztés.

Ábránk, mint látható, lényegében megegyezik az általános kommunikációs ábrával. Nézzük a hasonlóságokat és eltéréseket.

Ezen az ábrán is egyértelmű, hogy nincs kommunikáció információ, üzenet nélkül. Megváltozott viszont a kommunikáció célja, funkciója, ami a szereplők átalakulását is jelenti. A közlő, aki eredetileg egy semleges cselekvő volt, most nem elsősorban az információközlés szándékával vesz részt a kommunikációban. Célja immár a másik szereplő. Ezért nevezzük a továbbiakban befolyásolónak. Ugyanígy megváltozik a szerepe a befogadónak is. Nem pusztán befogadja az információt, hanem az eseménynek ő maga a célja, így nevezzük a továbbiakban célszemélynek. Az információ – miközben megmarad – másodrendűvé válik, a személy lesz az elsődleges. A befolyásolás szándéka tehát, hogy a célszemély esetében valamilyen változást hozzon létre. Megváltozik a kommunikáció szerkezete is. Eddig egyoldalú kommunikációs szerkezetéről beszéltünk, bár említettük, hogy ez ritka jelenség.

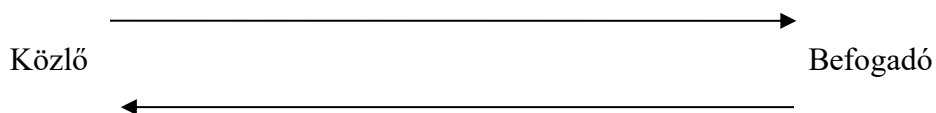
Jelölhetjük az alábbi ábrával:



Világosan látszik az egyirányú vagy egyoldalú kommunikáció.

Forrás: Saját szerkesztés.

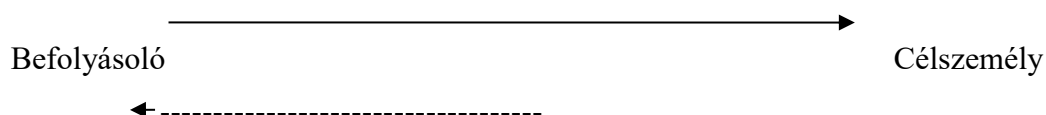
Az interaktív séma a következő:



Forrás: Saját szerkesztés.

A felek itt kölcsönösen, egyenrangúan vesznek részt (bár tudjuk, hogy teljesen tisztán nem valósul meg) a tevékenységben, közösen építik fel a dialógust.

A befolyásolás szerkezetét az alábbi ábra érzékelteti. Nyilvánvaló, hogy valamilyen interaktivitás van a rendszerben, hiszen minden bizonnyal a perszívóügynök is zavarba jönne, ha szépen végighallgatnánk a mondókáját, egyetlen kérdést sem téve fel. Megtanítják őket arra, hogy figyelni kell a célszemély reakcióit és azoknak megfelelően esetleg változtatni kell az alkalmazott elemeken.



Forrás: Saját szerkesztés.

Az ábrán is jól látszik a befolyásolás lényegi eleme, a célja: változás előidézése a célszeméllyel. Az ügynök arra akar rávenni bennünket, hogy azt a terméket vegyük meg, amit ő ajánl nekünk. A hittérítő az egyedül üdvözítő vallást kínálja nekünk. Naponta szünet nélkül vagyunk kitéve ezeknek a felkéréseknek, kihívásoknak. Nem lehet úgy utazni a vonaton vagy a buszon, hogy ne az óriásplakátokat látnánk, naponta több reklámanyagot dobunk a szemétkébe postaládánkból, mint amennyi levelet kapunk.

Szólnunk kell tehát a befolyásolás eredményéről, a hatásáról a célszemélyre.

Az első elem tehát, amit a befolyásolás a célszemély esetében el akar érni, a cselekvés megváltoztatása vagy a cselekvés kiváltása. Látványos eredmény, hiszen gondoljunk csak bele, mekkora siker, ha egy párt el tudja érni, hogy rá szavazzanak az emberek. De vajon mennyire tartós? Hiszen annak a pártnak is az lenne az érdeke, hogy legközelebb is ugyanarra pártra szavazzanak, annak a gyártónak is az lenne az érdeke, hogy ugyanazt a terméket vásárolják az emberek. Milyen eszközökkel lehet elérni a cselekvés megváltoztatását? Milyen típusú cselekvés van?

A befolyásolás sikerét vagy kudarcát nehéz megítélni. Cselekvést tehát lehet kiváltani úgy is, hogy nem változtatjuk meg a célszemély belső, lelki állapotát. Cselekedhet kényszer hatására, félelemből, jutalom reményében stb.

Az attitűd fogalmáról már volt szó. Minden befolyásoló természetes módon arra törekszik, hogy a gondolkodásunkat a maga javára változtassa meg. Az attitűd tulajdonképpen belső meggyőződés, beállítódás, viszony valamihez. Lehet negatív és lehet pozitív is. A cselekvés tehát – mint láttuk – lehet felszínes, tarthat mindössze addig, míg valaki rá nem licitál az előző kínálatra.

A másik látványos eredmény a vélemény megváltoztatása. A legtöbbet vizsgált terület ez. A vélemény verbális értékítélet valamivel kapcsolatban. A vélemény megváltozása ennek az értékítéletnek az átalakulása valamilyen más értékítéletté. Meg kell itt is különböztetnünk – mint a cselekvés esetében – a látszólagos és a valódi véleményváltozást. A célszemély

megváltoztathatja véleményét félelem hatására, jutalom reményében stb. Akárcsak a cselekvés esetében, a véleményváltoztatásnál sem lehet azt mondani, hogy belső változás következett be. Ezek külsődleges elemek és ennek megfelelően nem is tartós változások.

E hatások ennyire csak a mi megközelítésünkben különülnek el egymástól, a valóságban ezek az elemek bonyolult, összetett formában jelennek meg a befolyásolás során. Különösen igaz ez az együttlét a következő két hatás esetében.

Valamilyennek látjuk a világot, valamilyennek látjuk benne a különböző szereplőket. Ezt a látásmódot nevezzük szemléletnek, ezt tudja megváltoztatni a befolyásolás. Amennyiben tényleges változás következik, nyugodtan mondhatjuk, hogy attitűdváltozás, belső átalakulás következett be. Érzelmeket is előidézhethet a befolyásolás – mind negatív, mind pozitív értelemben.

Nézzünk most egy másik megközelítést a befolyásolás lehetséges eredményeit illetően.

Ebben a megközelítésben is fel kell vetnünk, hogy vajon a befolyásolást követi-e belső változás. Míg az előző elemzés inkább a célszemély külső megnyilvánulásainak oldaláról közelítette meg a változások természetét, a mostani inkább a célszemély belső állapota felől szemléli az eredményeket. Ez persze bizonyos megszorításokkal igaz, hiszen itt is csak a külső megnyilvánulások alapján tudunk ítélni.

Mennyi és mennyi példát lehetne még felhozni arra, amikor valaki erőnek engedelmeskedve tesz vagy nem tesz meg valamit. Nevezzük ezt a befolyásolási eredményt behódolásnak. Mit is jelent ez? Maga a szó már mindent megmagyaráz. Behódolni annyit tesz, mint engedelmeskedni az erőnek. Gyakran azt jelenti, hogy valaki csak látszólag enged, de a befolyásolónak ez is elegendő. A baj az, hogy a behódolás nagyon gyenge alapokon áll, hiszen nem jár együtt attitűdváltozással. Hatása addig tart, amíg a befolyásoló személy rendelkezik azzal a hatalommal, amivel a célszemélyt akarata elfogadására kényszerítheti. Mihelyt a befolyásoló személy elveszíti ezt a képességét, a hatás elmúlik.

Bonyolultabb a másodikként elemzendő hatás, az azonosulás. Az azonosulás a befolyásnak az az eredménye, amikor a célszemélyre olyan mély benyomást tesz a befolyásoló, hogy az „minden porcikájában” hasonlítani szeretne rá. Nincs is ezzel semmi baj, ha nem megy túl a kamaszkoron, de 60-on túl már nem egészséges. Mert az azonosulás nagyon erős attitűdváltozás eredménye, a célszemély teljesen feladja saját azonosságát és át akar lényegülni egy másik személlyé. Ugyanakkor több példát lehetne hozni arra, hogy ez sem tartozik a hosszan tartó hatások közé, hiszen külsőségekre alapozódik.

Végül a harmadik elem, a mi szempontunkból a legfontosabb hatása a befolyásolásnak. Gyakran megyünk bele vitába munkahelyen, családon belül, mert valamivel kapcsolatban nem teljesen egyforma a véleményünk. A vita során mindenki megpróbálja kifejteni a saját nézete mellett szóló legfontosabb érveket, felsorakoztatni a tényeket. A vita végén (jó lenne, ha minél többször ez következne be) a felek közül az egyik azt mondja: „Jó, belátom, ebben a kérdésben neked volt igazad. Nincs harag, egy jót beszélgettünk.”

A célszemély belátja, hogy ebben a kérdésben meg kell hajolnia a nyomósabb érvek előtt. Persze nem adja könnyen magát. Dolgozik rendesen a beszélgetés alatt, érveket gyárt ő is, keményen számon kéri a másiktól az ő érveit és keményen bírálja azokat. Csak akkor adja meg magát, ha belátja, hogy beszélgetőpartnerének ebben a kérdésben tényleg jobbak az érvei. Belátja, internalizálja a hallottakat. Az internalizáció (sajnos nem tudunk megfelelő magyar kifejezést találni erre a hatásra) azt jelenti, hogy a célszemély minden kényszer nélkül, egyenrangú vitában elsajátítja, belsővé teszi a hallottakat. Ez nagyon komoly attitűdváltozást jelent pontosan azért, mert nincs kényszer, nincs imádat, csak racionális vita keretei között lefolytatott dialógus van. Az így elsajátított tudás a legerősebb.

De ebben van ugyanakkor a veszélye is. A kommunikáció csalafinta mesterei ezt pontosan tudják, és – sajnos – olyan tudattartalmakat is képesek internalizáltatni, amelyek esetleg a célszemély számára kártékonyak.

Ezzel a végére érkeztünk annak a vázlatos elemzésnek, mely a befolyásolás alapjait kívánta bemutatni.

Az alábbiakban megtárgyaljuk a befolyásolás különböző szintjeit, azaz milyen technikákat alkalmazunk tárgyalás közben.

2.5. Mire kell figyelniünk tárgyalás közben? Tárgyak és gesztusok

„Nem a ruha teszi az embert.” – tartja egy bölcs népi mondás. A valóság ennél kegyetlenebb. Sajnos el kell fogadnunk, hogy a mi euro-atlanti kultúránkban nagyon sokat számít a külsín.

Amikor tárgyalásos helyzetbe kerülünk, természetesen arra törekszünk, hogy az általunk képviselt koncepció, elképzelés, szándék fogadtassék el a partnerekkel. Ennek érdekében mindent megteszünk. Gondoljunk csak egy állásinterjúra. Ekkor nem tudományos kérdések forognak fenn, hanem „kemény egzisztenciális kérdések”, nevezetesen az, hogy én kapom-e meg az állást. Jelen elemzésben nem tárgyaljuk a tisztességtelen eszközöket, később azokról is esik szó. Tegyük fel a kérdést: mi számít a siker szempontjából? A válasz pedig természetes és nagyon egyszerű: minden. Ebben a fejezetben röviden azt vizsgáljuk, hogy a tárgyak és a gesztusok milyen hatást tudnak kifejteni a tárgyalópartnerekre.

Sajnos el kell fogadnunk a kommunikáció szempontjából azt a tényt, hogy a kommunikáció során a szereplőkkel szemben vannak bizonyos elvárások, melyek a külső megjelenésre is vonatkoznak. Már Arisztotelész kiemelte a hatékony befolyásolás feltételrendszeréből azt, hogy a meggyőző személynek hitelesnek kell lennie.

A helyzet fontosságának érzékeltetése érdekében álljon itt egy adat. Felmérést végeztek professzionális intejükészítők körében, melyben az volt kérdés, hogy az illető mennyire hagyatkozik a döntéshozatal során az első benyomásokra. A válasz némileg meglepő és talán torz is egy kicsit, de a 70% mindenképpen figyelemreméltó. Márpedig tény, hogy az első benyomások a tárgyi megjelenésre vonatkoznak. Ennek értelmezése persze megfontolandó, de azért a fenntartások ellenére is igen magas a szám, ami azt mutatja, hogy nagyon fontos odafigyelni a megjelenésre.

A kommunikátor hitelességét néha értelmetlennek látszó elemek határozzák meg. Akár tetszik, akár nem, vannak elvárások, melyeket nem lehet megkerülni.

Képzeld el, hogy egy tárgyalásra megy Ön, vagy Önhöz érkezik valaki. Találkoznak. Most mindössze arról az időről van szó, amikor megpillantják egymást. Még semmilyen szóbeli kapcsolat sem alakult ki Önök között. De mivel látja, máris benyomásai támadnak, pozitívak, vagy negatívak. Sokszor nem is tudjuk, mik alakítják olyanná, amilyenek.

A szabály: nem jó ötlet „felülöltözni” az adott helyzetben, „alulöltözni” pedig annyi, hogy magunknak ártunk vele. A harmónia, a tisztaság, az ápoltság az, amire az emberek adnak. Persze ez is kultúrától függő, mint oly sok minden ezen a területen. .

Térjünk vissza a találkozáshoz. Ha azt láttuk, hogy igen sokat nyom a latban, ki milyen ruhát visel – és az autómárkák jelentőségéről nem is beszéltünk –, akkor az is vizsgálat tárgyát kell, hogy képezze, milyen jelentőségük van a környezetünkben lévő tárgyaknak. Mit sugallnak azok a tárgyak, amelyek – mondjuk – az irodánkban találhatók?

Az első kérdés: mit is kell sugallnia egy ilyen irodának? Nyilvánvaló, hogy ha bemegyek, azt várom, hogy látszódjon a komolyság, a felkészültség, ugyanakkor azért ne érezzem feszélyezve

magamat, fel tudjak oldódni, érezem, hogy méltányolnak. Azaz szakmaiság és bizalom – ezt a kettőt kellene sugallnia egy ilyen irodának. Természetes, hogy azt kell látnom, esetleg egyenrangú félként is, hogy itt tudják, mit kell tenni. Ha itt tárgyalások zajlanak, felmerül a kérdés: melyik az a tárgyalás, mely sikeres, de a teljes bizalmatlanság légkörében zajlik? Hogyan tudom ezt a két szellemiséget úgy érzékeltetni, hogy az ne legyen hivalkodó, ne legyen bántó? Melyek azok a tárgyak, amelyek ezt lehetővé teszik?

A klasszikus tárgyalóhelyzet igen leszűkíti a mozgásterünket, és persze szükség van rá. Ez az íróasztal, ami egyben fogadóasztal is. Ennél világosan érződik a professzionalitás és a laikusság közötti különbség, dominál a szakszerűség és a hivatali kompetencia.

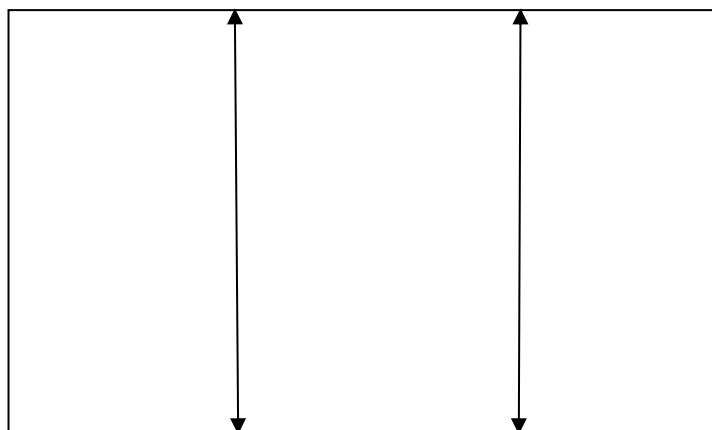
A lényeg, hogy ha több tárgyalási lehetőséget tudunk biztosítani, kellő mértékben tudjuk a környezetet a szituációhoz igazítani. A tárgyalási helyzeteknél hiba nem figyelembe venni a tárgyalás jellegét. Ezek persze csak az alaphelyzetek, a lehetőségek nagyban meghatározzák az irodánk jellegét.

Először azt vizsgáljuk meg, hogy vajon a kerek asztal, ami egy legendás tárgyalási emlék, alkalmas-e arra, hogy betöltse feladatát. Nem, ugyanis minden tárgyalásnak kell, hogy legyen vezetője. Nem feltétlenül főnöke, hanem vezetője. Aki elfogadtatja a napirendi pontokat, aki elrendeli a szavazást, a szünetet stb. Ennek a vezetőnek – vagy inkább levezetőnek – nagyon komoly feladatai vannak. Az egész tárgyalás az ő kezében van.

A vizsgálatok is azt mutatják, hogy a tárgyalásos helyzetnek leginkább megfelelő forma a téglalap alakú, vagy az ovális tárgyalóasztal. Mégpedig azért, mert lehetőséget ad a tárgyalásban résztvevő személyek hierarchiájának kifejezésére. A téglalap, vagy ovális formában vannak preferált helyek, melyeket megkövetel a tárgyalás. És nemcsak az a fontos, hogy a preferált személyek preferált helyen üljenek, hanem az is, hogy az ültetési rend is megfeleljen a tárgyalás jellegének.

Két fő típusát különböztetjük meg a tárgyalásnak aszerint, hogy mi a cél és az ennek megfelelő hozzáállása a feleknek. Vegyünk egy klasszikus konfliktushelyzetet, amelyet tárgyalásos úton kívánnak a felek megoldani. Példánk legyen egy válóper. Nézzük meg, milyen helyzetek fordulnak elő, a konfliktusoknak milyen formái vannak itt és ezek milyen megoldást követelnek, követelnének. Ha a legáltalánosabban előforduló esetet nézzük, van a családnak ingatlanvagyon, ingóságok is vannak, esetleg valami megtakarítás. Aztán ott van a gyerek. Ennek a helyzetnek megfelelően a válóper során elméletileg kétféle tárgyalási módszert kellene alkalmazniuk a feleknek, amennyiben képesek lennének a racionalitás talaján maradni. Az egyik probléma a vagyonmegosztás, hiszen a közösen szerzett vagyont közösen kellene szétosztani. Igen ám, de itt belép az emberi természet és mindenki jól akar járni. Sőt, már az is a baj forrása lehet, ha valaki csak a jogosat vinné, de a másik valóban jól akar járni. Aki jól akar járni, az ezt csak a másik kárára teheti. A vagyon véges és osztható jószág, de nem is mindig teljesen osztható. Elindul a versengés. Ezt a tárgyalási formát nevezzük kompetitív jellegű tárgyalásnak. A kompetitív jellegű tárgyalás során a felek versengenek egymással. Azaz egy bizonyos célt akar mind a kettő elérni a másik kizárásával. Ilyen lehet egy bértárgyalás, vagy az óvodában való leépítés esete. A felek előadják álláspontjukat, győzködik egymást, érvek itt, érvek ott, majd valakinek döntést kell hoznia. Nyilvánvaló, hogy csak az egyik fél győzhet a kompetíció során. Ezt a „nyilvánvaló” kifejezést a későbbiekben módosítanunk kell. Mi köze ehhez az asztalnak?

A következő ábra azt mutatja, hogy egy téglalap alakú asztal esetében melyek a kompetitív helyzetek, s ugyanez a helyzet ovális alakú asztal esetében is.



Forrás: Saját szerkesztés.

Azaz ha kompetitív tárgyalást kell levezetnünk, az ültetésnél ügyeljünk a kompetitív formára.

A másik nagy tárgyalási típus a kooperatív helyzet. Ez azt jelenti, hogy a tárgyalást egy közösen vállalt cél érdekében hozták létre, a felek célja, hogy a közös munkában eredményesen vegyenek részt. Ennek is megvan a maga sémája, amit érdemes helyesen alkalmazni. Az együttműködéses tárgyalást úgy kell megszervezni, hogy a felek nem egymással szemben, hanem valamilyen formában egymás mellett foglalnak helyet. A kooperatív helyzetben a feleknek nem áll módjukban térfelet birtokolni, demarkációs vonalat alkotni. A sarokra vagy egymás mellé ültetés szinte sugallja az együttműködést. Nagy hiba, ha a békéltető tárgyalásra érkező, válásban lévő személyeket tanulatlan ügyvédünk egymással szembe ülteti, majd nem érti, miért nem megy a dolog.

Amennyiben öltözékünk rendben van, s úgy érezzük, az irodánkban is mindent megtettünk azért, hogy a tárgyalás sikeres legyen, jöhet a személyes találkozás a partnerrel.

Nem elég felöltözni, viselkedni is kell. Illetve nem lehet nem viselkedni, nem lehet nem kommunikálni. Viselkedni pedig annyit jelent, hogy valamilyen cselekedeteket végrehajtani, valamilyen mozdulatokat végezni. Elérkeztünk immáron az önmegjelenítés második nagyobb eleméhez, a mozdulatok, a gesztusok területére.

Bemegyünk egy autókereskedésbe érdeklődni az esetleges akciók iránt. Az eladó mindjárt mondja is, hogy éppen most van a vevő számára egy igen kedvező lehetőség. Prospektusokat vesz elő és eközben szép lassan dörzsöli a tenyerét. Nem támad-e bennünk gyanú, hogy ez az üzlet nem nekünk lesz jó, hanem inkább neki? De bizony, mert inkább hiszünk a véletlenül előállt gesztusnak, mint a szóban elhangzottaknak.

Ha ilyen sokat adunk a mozdulatokra, akkor itt az ideje, hogy vázlatosan áttekintsük, mit is mond erről a szakirodalom. Itt is meg kell említenünk, hogy nincs csallhatatlan „királyi út”, aki az egyedül üdvözítő receptet keresi, csalódni fog. Az emberek nagy számban hasonlóan viselkednek és olyasmire is rá lehet őket venni, amire nem is gondolnánk. A tárgyalás során igyekszünk minél több információt szerezni, hogy a pozíciónk minél kedvezőbb legyen. Már említettük, hogy – kevés kivétellel – a kommunikáció interaktív folyamat, azaz csak látszat, hogy az egyik beszél, tehát kommunikál, a másik hallgat, tehát nem kommunikál. De bizony kommunikál, ha akarja, ha nem. Árulkodnak a jelek a belsejében zajló folyamatokról. Mi pedig figyeljük ezeket a jeleket, s ha ügyesek vagyunk, sok segítséget tudnak nyújtani. Persze az is igaz, hogy minket is figyelnek.

A mozdulatok vizsgálatakor mire is vagyunk kíváncsiak? Ha a másik ad elő valamit, minden valószínűség szerint azt nézzük, hogy tényleg úgy van-e, ahogy mondja, vannak-e árulkodó jelek, amik esetleg a csalafintaságokra utalnak.

Ha Ön tárgyal valakivel és az illető túl sokat fészkelődik, váltogatja a lábát, kartartását, nem fog-e gyanút, hogy itt valami nincs rendben. Ha ügyes, elkezdi keresni, mi lehet a hiba, mi lehet a rejtegetett dolog? A csapdák kiszűrése mellett, akár mi, akár a másik beszél, van két dolog, amit nagyon figyelünk. Azt, hogy milyen a partnerünk viszonya a helyzethez. A viszonya kétféle lehet: tetszik neki, vagy sem. Pozitív a viszonya helyzethez, vagy negatív. Nevezzük ezeket a továbbiakban nyitottságnak és zártságnak.

A nyitott testjelek arról tanúskodnak, hogy az illetőnek jelenleg semmi baja a helyzettel, részt kíván venni a kommunikációban, de nem jelenti azt feltétlenül, hogy egyet is ért vele. De partner.

A zárt testjelek arról tanúskodnak, hogy az illetőnek valami nem tetszik, valamivel nem ért egyet, vagy csak egyszerűen kellemetlenül érzi magát. Mi az, ami a zártságot eredményezheti? Nem tetszik neki a helyzet, nem tetszik neki a forrás (az előadó személye), nem tetszik neki a tartalom.

Tekintsük most azt át, hogy a fenti szempontokat figyelembe véve mely testrészünk miről árulkodik. Elsősorban a nyitottság és zártság elemeit próbáljuk megtalálni. Álljon itt mindjárt illusztrációként néhány ábra.



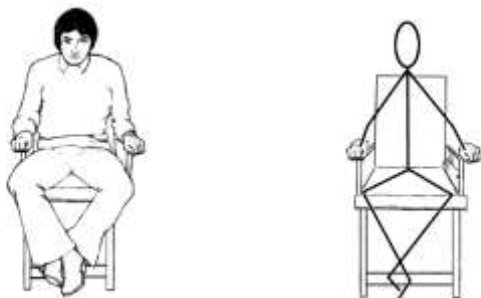
Forrás: Saját szerkesztés.

Hölgyünkről nem mondható el, hogy barátságos a részvétele. A keresztbe font kar és a lábak, sőt a kissé elfordított testhelyzet is ellenszenvről tanúskodik. (A jobboldali ábrák mindig a testhelyzet leegyszerűsített vázát mutatják.)



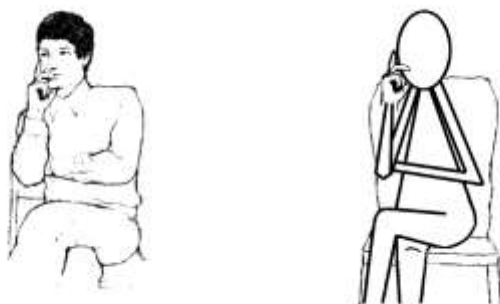
Forrás: Saját szerkesztés.

Itt talán még fokozódik a negatív helyzet. Figyeljék meg a mimikát, mely kissé mintha félelmet is sugározna, és főleg az öklbe szorított kezet!



Forrás: Saját szerkesztés.

Itt ugyan a karok nincsenek keresztbe fonva, de a lábak igen, és a karfát görcsösen markoló kéz sem jóérzésről tanúskodik.



Forrás: Saját szerkesztés.

Ebben a helyzetben mind a lábak, mind a karok valamilyen formában össze vannak fonva, mégsem érezzük azt, hogy ez az ember kellemetlenül érezné magát. Sőt, talán éppen azt érezzük: bár nem biztos, hogy egyetért, de nem száll ki a kommunikációs folyamatból. Legfőljebb hamarosan elmondja, ő hogyan látja a helyzetet.

Elsőként összegezzük, hogy mik azok a gesztusok, amelyek a testbeszéd szempontjából jelentőséggel bírnak. A leginkább erőteljes gesztus – bár viszonylag kevés információt képes közvetíteni – a testtartás maga. Kifinomultabb érzések közvetítésére képesek a karok és a lábak. A kéz az ujjakkal együtt igen gazdag kifejezőeszköz. És mindent felülmúl a mimika hihetetlen gazdagsága.



Forrás: Saját szerkesztés.

Ha a fenti képet megtekintjük, látjuk, hogy a testtartás sok mindent elárulhat a szereplők lelkivilágáról. Igen magabiztos embereket látunk a képen, vagy legalábbis ők ezt szeretnék

magukról elhíttetni. A testtartás a dominanciáról árulkodik. A dominancia ellentéte a szervilis, vagy alárendelt típus, melyre fentebb láttak már példát. Kissé görnyedt, kis helyigényt mutató testtartás.

Külön fejezetet érdemelne a kéz, mint kommunikációs eszköz. Gondoljuk csak végig, hányféle kézlendítés volt már a történelem során, amely üdvözlést fejezett ki. Ha nem is biztos, hogy mind, de nagy részük a tenyeret láttatja a partnerrel.



Forrás: Saját szerkesztés.

A tenyér az évezredek során a bizalom, a barátság jelképévé vált, a kézfej inkább a dominanciáé, az uralomé.

Az ujjak kombinációja szintén gazdag tárházát adja a kifejezés lehetőségnek, amint az a fenti ábrák is mutatják.

Térjünk vissza ismét a tárgyalás folyamatához. Fogadnak bennünket, vagy mi fogadunk valakit. Láttuk, milyen tárgyak veszik körül, már van véleményünk. Láttuk, miként viselkedik, már van véleményünk. De eljön a pillanat, amikor a megismerkedés érdekében közel kell kerülnünk egymáshoz. Hiszen a mi kultúránkban elfogadott, hogy bemutatkozáskor illik kezet rázni az ismeretlennel.

De hol álljak meg vele szemben?

A személyközi kapcsolatok, a szituáció eldönti, hogy hol illik megállni egy másik ember előtt.

A zónákhoz kapcsolódó szabályok megsértése bonyodalmakat okozhat. Egyetlen kultúrán belül is eltérések mutatkozhatnak a zónákat illetően. Eltér egymástól a nagyvárosi és a falusi ember zónaigénye. A nagyvárosi élet eleve arra kényszeríti az embert, hogy beletörődjön abba, rendszeresen illetéktelenek vannak a személyes zónájában.

Nézzük, mi a helyzet a kézfogással!

A mi kultúránkban az az elvárás, akár nő, akár férfi a kézfogás során a partner, hogy a kézfogásnak legyen valamilyen ereje, fejezzen ki valamilyen aktivitást. Az ettől eltérő formákat nem kedveljük.

Maga a kézfogás a testérintés körébe tartozik, ami sajátos területe a kommunikációnak. Felmérések bizonyítják, hogy maga a testérintés jótékony hatással van a kommunikáció hatékonyságára. Bizalmat, barátságot sugall.

Vannak olyan kultúrák, ahol – nekünk szokatlan módon – igen jelentős mértékben élnek ezzel az eszközzel. Olyannyira, hogy egy nyugati ember számára kifejezetten zavaró tud lenni. Nálunk a testérintés igen diszkrét formában honosodott meg, nagyon óvatosan kell vele élni. A kézfogással – mint említettük – közvetlen közelségbe kerülnek egymáshoz a kommunikáció szereplői, és ezzel egyidőben belép a harmadik kódolási, illetve dekódolási csatorna. Ez nem azt jelenti, hogy átveszi az előzőekben elemzett két csatorna szerepét, hanem a kommunikáció most éri el legbonyolultabb formáját. Minden csatorna egyszerre működik.

2.6. A szóbeli befolyásolás színtere, a tárgyalás

Elemeztük, hogy milyen sokat tud segíteni vagy rontani az öltözködés vagy a kedvező benyomást keltő mozdulatok. Mennyire sokat adunk az első benyomásokra, milyen fontos a megítélés szempontjából az, amit első pillanatban tapasztalunk meg egy találkozás során. Természetesen az első benyomásokon is tudunk változtatni mind pozitív, mind negatív irányba. Ezeknél a változásoknál már nagy szerepet játszanak azok a kommunikációs elemek, melyek ha nem is kizárólag, de döntően a nyelvet használják a személyközi kapcsolatokban. Nézzük a szavak erejét!

A szóbeli befolyásolásnak különböző technikáit, szintjeit tudjuk megkülönböztetni. Ezeket a technikákat aszerint alkalmazzuk jól vagy rosszul, hogy az adott szituáció éppen mit enged meg. Sok esetben éppen a rosszul felmért helyzet, a helytelen technika eredményezi a komoly konfliktusokat.

Az osztályozás érdekében vegyünk két szempontot.

Az egyik szempont az, hogy a célszemély tudatában van-e annak, hogy őt most éppen befolyásolják, valamire rá akarják bírni. Úgy is fogalmazhatnánk, hogy a kommunikációs esemény minden eleme világos-e számára. Amennyiben a célszemély tisztában van azzal, hogy befolyásolás történik, és hajlik arra, hogy abban a folyamatban részt vegyen, úgy „tisztá”, vagy azt is lehet mondani, hogy őszinte, tisztességes játszmáról van szó. Amennyiben azonban nincs tudatában annak, hogy befolyásolás történik és ő a célszemély, úgy megtévesztésről beszélhetünk. Ez a megtévesztés lehet szándékos, és akkor nem tisztességes. De lehetnek olyan helyzetek is, amikor a megtévesztés, bár szándékos, nem irányul rossz célra. Ezekről is lesz szó a későbbiekben.

A másik szempont az legyen, hogy milyen jellegű változást idéz elő a célszemélynél a befolyásolás. A célszemélynél előforduló változásokról már esett szó, most csak annyit – a nyomaték kedvéért –, hogy a változás lehet külsődleges vagy belső átalakulás. Az attitűd fogalma fontos elem a befolyásolás, meggyőzés esetében, és itt is erről van szó. Külsődleges a változás abban az esetben, ha sikeres a befolyásolás, de nem okoz a célszemélynél attitűdváltozást, belsőről akkor lehet szó, ha a célszemélynél – legyen az bár igen kismértékű – valamilyen tudati módosulás áll be.

Van olyan eset, amikor nem következik be attitűdváltozás, és a célszemély tisztában van a helyzettel. Mi az az elem, ami itt lehetővé teszi a befolyásolást? Ez a hatalom, az erő birtoklása, vagy – finomabban fogalmazva – a felek közötti eltérő hierarchikus viszony. Nevezzük ezt a befolyásolási technikát parancsnak.

A parancs nem ritka befolyásolási szint, de csak akkor alkalmazható, ha a nélkülözhetetlen elem, az erőfölény fennáll. Vannak kifejezetten olyan intézmények, ahol szinte kizárólag ez a technika működik. Használata azonban – a fegyveres testületeket leszámítva – a mindennapi életben visszaüthet.

A már megismert eszköz, a parancs általában nem működik, barátok nem szoktak parancsolgatni egymásnak. A sikeres befolyásolás érdekében más eszközhöz kell tehát folyamodni.

Ebben az esetben mire is alapozhatja a befolyásoló a technikáját? Tudja, hogy racionális érvekkel semmilyen eredményt nem tud elérni. Lehet, hogy már eleve meg sem kísérli a tartalmi érvelést, tudván, hogy az kudarcra van ítélve. Kizárólag irracionális elemekkel lehetett elérni a cselekvést. De melyek lehetnek ezek az irracionális, azaz nem észérvek? Próbálkozhat érdekekre alapozni. Ha nagyon erősen negatív a beállítódás, nem fog sikerre vezetni. A siker szempontjából az érzelmekre hatás tűnik a legjobb módszernek.

Amikor azt tapasztaljuk, hogy valaki, vagy valami befolyásolni akar bennünket, azonnal védekező álláspontra helyezkedünk. Úgy is mondhatjuk, hogy „kritikai magatartást” veszünk fel. Keressük a trükköket, megpróbálunk kibújni a befolyásolás alól, meg akarjuk találni a befolyásolás gyenge pontjait. Nem adjuk könnyen magunkat. Különösen így van ez olyan helyzetben, amikor negatív a hozzáállásunk. Nevezzük ezt a befolyásolási szintet rábeszélésnek. A rábeszélés tehát egy olyan, egyébként hatékony technika, aminek alkalmazásához nagyfokú pozitív érzelmi kapcsolat, szoros érdekegyezés, vagy azonos értékrend kell a befolyásoló és a célszemély között. Ez eredményezheti azt, hogy a célszemély kikapcsolja racionalitását és hajlandó megtenni azt, amit a befolyásoló személy kíván tőle. E nélkül a fordulat nélkül a törekvés nem vezet sikerre.

Kimondhatjuk, hogy a rábeszélő eszközök sokszor érintik az aljasság határát, és az emberi jóhiszeműségre, esetleg az ostobaságra, hiúságra apellálnak. Vegyük csak például napjaink több kurrens reklámfogását, amit gazdasági kínálatok esetében alkalmaznak különböző cégek.

Azt a formát, ami vizsgálatunk számára a legfontosabb és a következő részfejezetekben csak erről lesz szó, nevezzük meggyőzésnek, ahol tisztességes cél érdekében tisztességes eszközökkel, azaz racionális érvekkel folyik a befolyásolás.

Nevezzük a negyedik befolyásolási technikát a továbbiakban manipulációnak.

A manipuláció lényege az a helyzet, amikor a célszemély számára valami nem teljesen „tisztá”, nem az, aminek látszik, valami nem tisztességes van a folyamatban. A manipulációt nemcsak rossz célra lehet használni. A közgondolkodás a manipuláció alatt szinte kizárólag valami csalást ért, ami nem helyes, de például a politikai kommunikációt látva-hallva nem meglepő.

Vizsgálódásunkat a továbbiakban szűkítsük le a meggyőzés területére, nézzük, hogyan is működik ez a befolyásolási technika. Abból indulunk ki, hogy tisztességes eszközökkel tisztességes célok megvalósítása érdekében folytatott meggyőzés, amiről a későbbiekben beszélünk.

Amikor úgy érezzük, hogy meg kell győznünk valakit vagy valakiket valamiről, általában azt mondjuk: jó, beszéljük meg. Elérkeztünk ezzel a tárgyalás témaköréhez.

Tárgyalás – micsoda bűvös szó. Tárgyalástechnika – még titokzatosabb. Csudát! A tárgyalás életünk, mindennapi életünk szerves része. Mindenki minden nap megtárgyal valamit. A férj és feleség megtárgyalja a hétvégi programot, apa megtárgyalja a gyermekkel, mikor lesz a teniszedzés, a család megtárgyalja, mi legyen holnap az ebéd. Ez utóbbi példa azonban már arra utal, hogy bár mindenki tárgyal, mégsem annyira könnyű jól csinálni. A tárgyalás, melynek lényegi része a vita, egy sajátos konfliktusmegoldó eszköz. Sokszor hallani, hogy szomszédasszonyok elemzik az ifjú házasságok esélyeit a folytatásra, azzal a szörnyülködő megjegyzéssel, hogy „ezek sem maradnak sokáig együtt, olyan sokat vitatkoznak”.

A köznapi értelmezés a vitát, a tárgyalást sokszor indokolatlanul leegyszerűsíti a veszekedés fogalmára, ami nem helyes. A tárgyalás, a vita ugyanis egy kifejezetten civilizációs termék a problémák, konfliktusok kezelésére. Jobb, mintha rögtön ökölcsapás lenne a megoldás. Még az állatvilágban is megelőzik a konkrét, elkerülhetetlen harcokat kommunikációs kísérletek. A tárgyalás lényegét tehát az alábbiakban rögzíthetjük: civilizációs termék konfliktusok elsősorban verbális úton való megoldására, melyben a felek célja a másik fél attitűdjének megváltoztatása.

A tárgyalás ott lehetséges, ahol egyik fél sem tudja érvényesíteni erejét, ezért kell a tárgyalásos megoldáshoz folyamodni. Ennek megfelelően öt tárgyalástípust különböztünk meg aszerint, hogy melyik elem milyen mértékben dominál az adott tárgyalóban: elkerülő, alkalmazkodó, megegyező, versengő és problémamegoldó.

A kézfogással közvetlen kapcsolatba kerültünk tárgyalópartnerünkkel, tulajdonképpen kezdődhet maga a tárgyalás. Vegyük is sorra a tárgyalás fázisait. Nyilván nagyon sokféle tárgyalás létezik, mégis mondhatjuk, hogy az alapelemek mindegyikre jellemzőek. Fentebb azt mondtuk, hogy kezdődhet a tárgyalás. De vajon tényleg itt kezdődik a tárgyalás?

Nem, a tárgyalás jóval előbb kezdődött el, előbb kell elkezdődnie, ha nem akarunk komoly bajba keveredni.

A tárgyalásnak van egy olyan szakasza, mely – úgymond – tárgyaláson kívüli, ez pedig az előkészület szakasza. A hatékony tárgyalás előfeltétele a gondos előkészület.

De miből is kell felkészülni? Elsőként alaposan végig kell gondolni, hogy amit én fogok képviselni a tárgyalás során – nevezzük álláspontnak –, azt milyen hatékonyan vagyok képest védeni, sőt el is fogadtatni. Végig kell tehát gondolni a saját álláspontomat alátámasztó elemeket, adatokat, statisztikát, véleményeket. Azt is végig kell gondolnom, hogy mennyire hitelesek, azaz mennyire tudom elérni, hogy a partner is méltányolja azokat. Példa: „Olvastam egy tanulmányban...(a „tanulmány” szó a tudományosság látszatát kelti és ezt általában elfogadjuk). Hol olvastad? Az interneten. Ja, lépünk tovább!” De nem elég csak a saját álláspontomat segítő elemeket végiggondolni, mindenképpen gondoljuk végig a másik lehetséges stratégiáját, játsszuk le fejben a játszmát. Ne csak a tartalomból készülünk fel, hanem a személyből is.

Vegyük egy bértárgyalást. A felek nemcsak abból készülnek fel, hogy mit fognak mondani, hanem azt is jó végiggondolni, hogy meddig érdemes az asztalnál ülni. Azaz célokat kell kitűzni. Mindannyian hallottuk már, amikor a szakszervezeti vezető az interjúban azt közli, hogy „ha nem lesz meg az 5%-os béremelés, az utcán folytatjuk”. A célok helyes megállapítása tehát fontos eleme az előkészületnek. Fel vagyunk készítve arra, hogy nekünk tesznek engedményeket, de arra is, hogy esetleg nekünk kell. Aki ilyen hajlandóság nélkül megy tárgyalni, gyakran vall kudarcot. A tárgyalás egyik alapszabálya: kölcsönös engedmények nélkül nincs sikeres tárgyalás.

Minimális cél az az alsó határ, amit még el lehet fogadni, nem szívesen, de még elfogadható. Ami alatt – ahogy az előbb idéztük – más eszközt vetnek be. A célokat azért érdemes igen alaposan végiggondolni, mert még az is előfordulhat, hogy a megfogalmazott minimális cél (5%) nem valósul meg, de mondjuk emelik a béren kívüli juttatások arányát.

A maximális célt igen ritkán sikerül elérni, de ezt is érdemes végiggondolni. Azt jelenti, ami elvileg benne van a tárgyalásban, minden kedvező körülmény megléte esetén. Ha tárgyalás közben az ajánlatunkat azonnal elfogadja a másik fél, minden bizonnyal rosszul állapítottuk meg a maximális célt. A nyomásgyakorlás nélkül kapott engedménnyel valami baj van.

Reális cél a fenti kettő között mozgó eredmény. Itt kell megemlíteni a felkészülés fontosságát, és különösen azt, hogy ennek mértéke függ a tárgyaló személyes képességeitől.

Az irreális cél a látszólag nem létező lehetőség, de bizony előfordul tárgyalások során, hogy az egyik fél irreális célokat fogalmaz meg. Nem a másik fél számára irreális a cél, hanem a tárgyalás lehetőségei szempontjából az, és ezt az ajánlattevő is tudja. Az irreális cél vagy arra szolgál, hogy a tárgyalásokat folytatni lehessen, vagy eleve nem akarnak tárgyalni, csak egyéb kommunikációs célok érdekében játsszák végig a játszmát. Ajánlatos kidolgozni alternatív tárgyalási stratégiákat, de semmiképpen se kössük magunkat egy bizonyos variációhoz, mert az nagyon meg tudja bosszulni magát. Nem tudunk kellő gyorsasággal reagálni a változásra.

Minden számít a sikeresség szempontjából, a hely is. Az időpont okos, körültekintő megválasztása is igen fontos. Lehetséges olyan helyzet, amikor egyéb körülmények miatt egyszerűen le kell mondanunk a tárgyalás lehetőségéről. És nem szabad megfélemlíteni a fizikai

körülmények biztosításáról sem. Különösen akkor nem, ha mi vagyunk a házigazdák. Ha mindent végiggondoltunk és a fentieknek megfelelően az előkészületi szakaszban megjelenő követelményeknek eleget tettünk, készen állunk a tárgyalásra. Jöhet a tényleges tárgyalás.

A tényleges tárgyalást is valahogyan el kell kezdeni. De vajon kell-e, szabad-e mindjárt az elején a tárgyra térni. Ha fontos a tárgyalás a számunkra, ne hagyjuk ki a tárgyalás látszólag jelentéktelen, időben kicsi, de – mint látni fogjuk – igen fontos szakaszát.

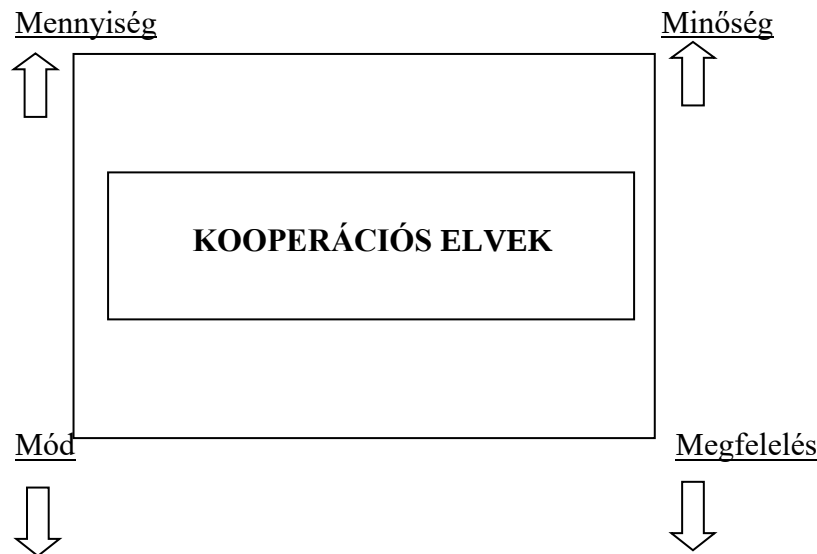
Minden tárgyalásnak van valamilyen hangulata, lehet kellemes, feszült, oldott. Ez azonban nem magától alakul ki, ennek kialakításában mi is részt vehetünk. Emlékezzünk arra az előbbiekben már említett tényre, hogy ha nem is minden, de nagyon sok minden az első percekben dől el. Ekkor alakulnak ki az első benyomások. Ha fontos nekünk, tegyünk azért, hogy kellemes és főleg bizalmas légkörben kezdődjön a tárgyalás. A tényleges tárgyalás első szakaszát tehát nevezzük a légkörteremtés szakaszának. Látszólag értelmetlen csevegés zajlik ekkor. Az emberek az időjárásról, az utazás körülményeiről beszélgetnek. De mennyi információt szerzünk már most! Ha vendégek vagyunk, árgus szemekkel figyeljük, hogy mit árul el az idegen helyszín, milyen emberről tanúskodnak a tárgyak. Egyébként sem kedveljük a „nyomulós”, rámenős tárgyalókat. Vannak protokollszabályok is, melyek ekkor működnek.

De eljön a pillanat, amikor már érezzük, hogy vége a kedves csevegésnek, rá kell térni a lényegre. Ezt vagy a házigazdának kell megéreznie, vagy ha moderátor vezeti a tárgyalást, akkor neki. Nem könnyű a beszélgetést átvezetni az érdemi részbe, de megvannak a technikái. Ha állunk, hellyel lehet kínálni a partnert, ha ülünk, a kellékek (papírok, dossziék) előkészítése segíthet diszkréten érzékeltetni, hogy elkezdődik a komoly munka. A légkörteremtés a tárgyalásnak mindössze 5%-át teszi ki, de emlékezzünk az első benyomások hatására. E rövid, de igen fontos szakasz után jön immár a tárgyalás hivatalos dimenziója, az érdemi rész.

Ezt nevezzük bevezetésnek. Igen fontos dolgok következnek. Említettük már, hogy minden tárgyalásnak kell, hogy legyen levezetője, aki általában a házigazda, vagy ha semleges helyen történik a tárgyalás, akkor szokás moderátort alkalmazni. Ezeknek a szereplőknek most nagyon fontos feladat jut. Ebben a szakaszban kell tisztázni, hogy miért jött létre a tárgyalás, továbbá pontosan meg kell határozni a tárgyalás célját. Ez annak érdekében történik, hogy a későbbi elkalandozásokat nagyon határozottan le lehessen állítani. Sajnos igen gyakori, mert hajlamosak vagyunk rá – teljesen mentesen a rossz szándéktól –, hogy eltereljük a beszélgetést. Egyszerűen azért, mert az érdekesebbnek tűnik. Az ügyetlen tárgyalásvezető egyszer csak azt veszi észre, hogy a beszélgetésnek már köze nincs az eredeti témához. Rögzíteni kell tehát a tárgyalás témáját. Az időbeosztást is most érdemes nagy vonalakban megbeszélni. Természetesen most történik a tárgyaló partnerek bemutatása vagy bemutatkozása. Ebben a szakaszban kell tisztázni a szabályokat! Ha ez nem történik meg, mindenki a saját magának kedvező szabályok szerint fogja lefolytatni a vitát. A szabályokban való megegyezés is külön alku tárgya. Nyilván nem vagyunk egyforma tárgyalók, ezért van, akinek az egyik szabályrendszer kedvez, a másiknak az ettől eltérő. Mindenképpen fontos szabályok között tárgyalni, de a túlzott szabályozás tönkreteheti a helyzetet. A szabályok tehát azt tisztázzák, hogy milyen közösen elfogadott elvek alapján folytatjuk le a vitát. Gyakran már itt zátonyra futnak a tárgyalási kísérletek, mert a felek a szabályokban sem tudnak megegyezni. Nevezzük ezeket a dialógus szabályainak, partnerségi szabályoknak. A vita látszólag igen irracionális tevékenység, mert miközben a felek vitáznak egymással, azaz harcot vívnak, együtt is kell működniük. Azaz abban egyeznek meg, hogy amiben nem egyeznek meg, azt milyen módon fogják kezelni. Vita csak ott jöhet létre, ahol egyet nem értés van, és ott, ahol a felek hajlandóak beszélni egymással. Ha egyetértenek, nincs értelme vitázni, ha nem értenek egyet, de az egyik fél nem hajlandó vitázni, nem lesz vita.

Nézzük tehát ezeket a dialógusszabályokat. Elsőként az együttműködés szabályait kell tisztázni. Ezek általános szabályok, és azt az elvet fejezik ki, milyen területeken kell együttműködnünk annak érdekében, hogy a vita a racionalitás medrében maradjon. Ezek a szabályok Grice-axiómák néven kerültek be a szaktudományba.

Nézzük a következő ábrát:



Forrás: Saját szerkesztés.

Elemezzük ezeket az elveket. Az ábra közepén szereplő alapérték szerint a felek egyetértenek abban, hogy együttműködésükkel fenntartanak egy tevékenységet, a racionális vitát. A négy nyíl négy követelményt, axiómát fogalmaz meg. Ezeket az elveket tulajdonképpen nem is tisztázzák a tárgyalás bevezető szakaszában, mert evidensnek kellene őket tartani. Azt fejezik ki ugyanis, hogy mi teszi a vitát vitává, és nem veszekedéssé. Hogy egyáltalán értelmes párbeszédről lehessen beszélni, ahhoz az kell, hogy ezek a szabályok minden fél számára egyértelműek legyenek. Amennyiben valamelyik fél megsérti ezek közül bármelyiket, már nincs is értelme a továbbiakban a tárgyalást folytatni.

A mennyiség követelménye azt fejezi ki, hogy a vitában a felek legyenek informatívak, tehát kellő mennyiségben fejtsék ki mondandójukat. Hiba a kevés és a kellenél több információ közlése. Ha keveset mondunk, magunkat hozzuk hátrányos helyzetbe, ha sokat, annak több oka lehet. Az egyik helyzet az, amikor az egyik fél a kellenél több érvet visz az érvelésébe, és zavart akar kelteni. Ez olyankor fordul elő, amikor az egyik fél altatni akarja a másikat, feleslegesen sokat beszél, ezzel előidézve, hogy a befogadónak esetleg „elege legyen”, ne akarja szisztematikusan feldolgozni az információkat. A másik helyzet, amikor nem rossz szándék áll a háttérben, hanem ügyetlenség. A túlbuzgó tárgyaló azt hiszi, minél többet mond, annál jobb lesz a helyzete. És ez lesz a vesztesége. Az érvek erőssége ugyanis nem egyforma. Ha valaki a gyengébbeket is beveti, egy ügyes érvelő nyilván a gyengébbeket fogja cáfolni. A másik probléma, hogy ha sok érvet viszünk a versenybe, a szószátyárság gyanújába kerülünk. Sőt, a gyenge érvek visszahatnak az erősekre, és gyengítik azokat. A lényeg tehát, hogy csak annyit mondjunk, amennyi megfelelően alátámasztja az álláspontunkat.

A minőség követelménye azt fejezi ki, hogy a vitában mondjunk igaz érveket és hivatkozásaink legyenek ellenőrizhetőek. Úgy is fogalmazhatnánk, hogy nem szabad valótlan állítani, vagy kellő alap nélkül hivatkozni valamire. Arisztotelész a Retorika című művében kifejti, hogy a sikeres szónok (mai szóhasználatnál a kommunikátor) egyik alapvető fegyvere, vagy mondhatjuk, az egyik alapvető követelmény vele szemben, hogy az emberek hitelesnek tartsák.

A hitelességet nagyon nehéz megalapozni, sokat kell érte tenni, azonban nagyon könnyű elveszíteni. Tételezzük fel, hogy a már az előzőekben példaként hozott válóperben az egyik fél állításáról bebizonyosodik, hogy valótlanságokat tartalmaz. Még ha a többi állítása igaz is lenne, megrendülhet a bizalom a mondókájában. Nemcsak az a követelmény, hogy igazat állítsunk, hanem az is, hogy ha egy állítást kimondunk, akkor nem mentesülhetünk a bizonyítástól. El kell viselni, hogy a vitapartner rákérdez: „Mire alapozza az állítását, ügyvéd úr?”

A mód – talán a legegyszerűbb elvárás – követelménye azt fejezi ki, hogy a tárgyalás során a kommunikációs szintet igazítsuk a tárgyalópartnerhez. Világosan, tisztán, érthetően, egyszerűen fejezzük ki magunkat. A rendezettség nagy kommunikációs előny még akkor is, ha pusztán látszat.

A megfelelés követelménye – amihez a legtöbb kommunikációs csalafintaság kapcsolódik – azt fejezi ki, hogy ne térjünk el a tárgytól a tárgyalás során. Itt jön a vitavezető szerepe. Azaz a felek hozzászólása mozdítsa elő a vita menetét, oda nem illő témákkal ne zavarják a helyzetet.

Ezek a szabályok általános szabályok, melyek minden dialógusra vonatkoznak, a leghétköznapiabb családi beszélgetésektől a Magyar Tudományos Akadémián lefolytatott vitákig. Vannak a vitának speciális szabályai, ezek ismerete inkább a hivatalos tárgyalásoknál fontos, és különösen akkor szükséges az ismeretük, ha valaki szakmaszerűen folytat tárgyalásokat. Vagy csak egyszerűen tudja, hogy ez mennyire fontos ahhoz, hogy a konfliktusos helyzeteket kellő tudással legyünk képesek kezelni. Nézzük ezeket.

A konfrontációs szabályok arra vonatkoznak, hogy mi a szembenállás tárgya, mi a probléma, amit tárgyalásos úton kívánunk megoldani. Ezek közül külön ki kell emelni, hogy a bevezető szakaszban nyilvánvalóvá kell tenni az álláspontokat. Ennek két oka is van. Az egyik, hogy az elhallgatott vagy feltételezett álláspontok miatt gyakran kiderül, hogy nem is olyan komoly a konfliktus, mint azt a felek gondolják. Különösen így van ez, amikor a felek a másik álláspontját feltételezik. A másik ok, ami miatt ki kell mondatni az álláspontokat az az, hogy ezzel elkerülhetővé válik egy sajátos „trükközés” a tényleges vitafolyamat során. Ezt álláspontváltásnak hívjuk. Külön említsük meg az elkötelezettséget; a befolyásolás szintjeinek tárgyalásánál már ejtettünk róla szót. Itt az elkötelezettség azt jelenti, hogy a felek az általuk kimondott állítások mellett határozottan elkötelezik magukat, azaz menet közben nem vonják vissza azokat. Aki ilyet csinál, hamar a komolytalan vitázó szerepében találja magát. Meg kell gondolnunk, mit viszünk bele a vitába. Bizonyára mindannyian hallottuk már: „Na, dönts már el végre, hogy mit mondasz, mert az előbb ezt mondtad, most meg azt!” De nemcsak a kimondott állítások mellett kell elkötelezettséget vállalni, hanem azzal is, ami ezzel jár. Nevezetesen: az állításoknak vannak okai és vannak következményei is. Ha tehát valamely állításhoz ragaszkodunk, el kell fogadnunk annak logikai előfeltevéseit és logikai következményeit is. Összességében tehát itt az tisztázódik, hogy miről is van szó.

Az argumentációs szabályok látszólag értelmetlen, maguktól értetődő szabályok. De nem azok. Amíg a konfrontációs szabályok azt tisztázzák, hogy miről szól a tárgyalás, addig az argumentációs szabályok azt mondják meg, hogy mit kell tenni a tárgyalás során. Az a kitétel, hogy érvelni kell a vita során, evidensnek tűnik. Csakhogy a gyakorlat azt mutatja, sokan vita közben „kibújnak” a vita kényszere alól. Nem mindenféle vitában kell mindenkinek érvelnie. Olyant ne vigyünk bele az érvelésbe, amit a másik nem mondott. Itt tehát az tisztázódik, hogy mit kell csinálni.

A dramaturgiai szabályok arról szólnak, hogyan kell tenni. Itt a partnerség és a tolerancia elvei kerülnek terítékre. A partnerségi elvek azt jelentik, egyformán meg kell adni az esélyt mindenkinek, hogy elmondhassa saját érveit és reagálhasson a másik mondókájára. Sajnos gyakori, hogy valaki egyszerűen nem engedi szóhoz jutni ellenfelét, és nem érti, hogy neki

miért nem sikerül a vitákban jól szerepelni. A legszörnyűbb pedig az, amikor az ilyen vitázó a másik többszöri jelzésére, hogy „ugyan hadd beszéljek már én is”, azt a választ adja: „minek, úgyis tudom, mit akarsz mondani”. A tolerancia elve annyit jelent, hogy tiszteletben tartjuk a másik szereplőt, legalábbis feltételezzük, hogy „nem komplett hülye”, valamiben neki is igaza lehet. Ugyanakkor ez az elv azt is jelenti, megvan a hajlandóságunk arra, hogy belássuk, „nem vagyunk istenek”, lehet, hogy ebben–abban nem nekünk van teljesen igazunk. A tolerancia annyit is tesz, hogy kontrolláljuk érzelmeinket a vita során. Nem könnyű, mert érzelmek nélküli nincs vita, de törekedjünk az önkontrollra. Azzal, akiben ez nincs meg, ne is kíséreljük meg a vitát, mert teljesen fölösleges.

Vitázni csak azzal lehet, akiben megvan a hajlam a dialógus általános és speciális szabályainak elfogadására. Sajnos az életben a viták során ezeket a szabályokat sorozatosan megszegik a résztvevők. Az is gyakori, hogy valaki egyszerűen azt gondolja, rá nem vonatkoznak a szabályok. És az sem ritka eset, hogy a felek már a szabályokban sem képesek megegyezni, és a tárgyalás megreked.

2.7. A meggyőzés mestersége. A vita mint a konfliktuskezelés civilizált formája

Ha tisztáztuk a feltételeket, a szereplők elfogadták a szabályokat és vállalták azok betartását, kezdődhet maga a harc. Nevezzük ezt a folyamatot alku-, vagy vitafolyamatnak. A felek ebben a szakaszban előadják érveiket, cáfolataikat. Ajánlatokat tesznek, ajánlatokat fogadnak el, nyomást gyakorolnak, esetleg fenyegetőznek stb. Ha sikeres a vita, a felek eljutnak a megegyezéshez, vagy nem sikeres a tárgyalás és esetleg folytatják máskor, vagy nem látják értelmét a tárgyalásos úton való konfliktusmegoldásnak és más eszközöket vetnek be. Nyilván mindannyian hallottuk már a televízióban a kommentárt: „A tárgyalás során a felek kölcsönösen megismerték egymás álláspontját.” Magyarul: el sem kezdődött a lényegi elem, olyan messze voltak egymástól az álláspontok. De ha sikeres a vita és mind a két fél elérte céljai közül valamelyiket, a tárgyalást le lehet zárni.

A tárgyalás záró szakaszát ratifikációnak nevezzük. A ratifikálás időben és helyben eltérhet a tényleges tárgyalástól. Fontos, hogy még a tárgyalás szóbeli szakaszában a vitavezető rendkívül igényesen pontosítsa és rögzítse, hogy a felek miben egyeztek meg. Ezt jóvá kell hagyatni minden féllel. Rendkívül fontos, hogy a fogalmakat, definíciókat kellő pontossággal alkalmazzuk, mert az eltérő értelmezések később gondot okozhatnak. Egy jó tanács: gyorsan dolgozzunk, mert sajnos olyanok vagyunk, hogy az idő múlásával az eredmények feletti lelkesedés apadhat.

Térjünk rá a tárgyalás időben leghosszabb és egyben legjelentősebb szakaszának elemzésére. A vita mint civilizációs termék, konfliktusmegoldó eszköz, megelőzheti a döntéshozatalt vagy magát a problémamegoldást. A kommunikáció során különböző típusait lehet megkülönböztetni. Nézzük ezeket.

A „veszekedést” a hétköznapi szóhasználatban gyakran a vita szinonimájaként használják, nem ismerve az emberek közötti konfliktusok szerepét, a konfliktusban csak a rosszat látva. A veszekedés során a felek ugyan megmaradnak a verbalitás szintjén, de a konfliktus megoldásának igénye igen kicsi. Magas agresszivitás jellemzi a feleket, az érzelmek, indulatok szélsőségesek, a felek mindenáron győzni akarnak. A győzelem pedig lehetetlen, hiszen ahhoz az kell, hogy a másik félnél valamilyen elismert eredmény jöjjön létre. Mondhatjuk: a veszekedésben mindenki csak veszít. A vitának álcázott veszekedés tele van személyeskedéssel, sértéssel, minősítéssel, a felek „homlokzata” rendkívüli mértékben sérül. Az imént tárgyalt általános és speciális szabályok egyike sincs érvényben. Gyakori technika,

hogyan valaki kifejezetten veszekedésre törekszik. Kifelé azt a látszatot kelti – különösen, ha tájékozatlan emberekről van szó –, hogy hajlandó vitatkozni, majd a vitában folyamatosan megsérti a dialógus szabályait, különösen a tolerancia elvét, azaz személyeskedik. Ha a másik fél erre nincs felkészülve, könnyedén csapdába lehet csalni, majd – ha hallgatóság van – akár azt a látszatot kelteni, hogy „íme, látjátok, én megpróbáltam, de ezzel lehetetlen”.

A vitán leggyakrabban az „alkuvitának” megfelelő tevékenységet értjük, mert talán ezzel találkozunk a leggyakrabban a mindennapi életben. Olyan tevékenységet értünk rajta, amikor két fél valamilyen, mindegyike által óhajtott cél érdekében csatát folytat. A leggyakrabban a piaci alkudozást említhetnénk, mint klasszikus példát. Az alkuvita alapállásban egy olyan helyzetet jelent, amikor valaki veszít, valaki pedig nyer. A felek tehát az alkufolyamatban egymásnak feszülnek, érveket, ellenérveket, bizonyítékokat, cáfolatokat alkotnak. Adatokat, statisztikát sorakoztatnak fel. Nyomós, vagy kevésbé nyomós véleményeket emlegetnek.

A „bíróági vita” során alapjaiban ugyanaz zajlik, mint az alkuvita folyamán, (érvek ellenérvek stb.). Ha mindannyian visszaemlékezünk gyerekkorunkra, vagy esetleg szülőként is módunk van erre emlékezni, közismert, mikor testvérek, unokatestvérek, játszótársak között vita alakult ki. Ki használja most egy darabig a hintát, ugyanannyi ideig használtam-e én is? A gyerekek nem tudnak megegyezni, mert ki ismerné el, hogy többet használta a hintát. De a vitát valahogy el kell rendezni, és ekkor jön apu, a bölcs, a jó szándékú. Benne megbízunk mind a ketten. Gyerünk apuhoz, majd ő igazságot szolgáltat. Nem a vitázó felek mondják ki, hogy kinek van igaza, hanem egy harmadik fél. Ez tehát az alapvető – szerkezeti – különbség a bíróági vita és a többi között. Belép egy nem vitázó harmadik, a döntéshozó fél.

Az „ismeretbővítő vita” igen gyakori jelenség a hétköznapi kommunikációban. Tulajdonképpen szerkezetileg hasonlít az alkuvitához, de a tét kisebb. Az alkuvitában – mint láttuk – ha valaki ügyes, nyer, a másik veszít. Itt, a tudományos vitában mindenki nyerhet. Mindannyian naponta részt veszünk családtagjainkkal, barátainkkal, kollégáinkkal olyan beszélgetésekben, melyeknek nem célja a másik meggyőzése, különösen nem legyőzése, hanem a kommunikációs igény kielégítése egy adott témában. Csak megbeszélünk témákat, és eközben esetleg nagyon fontos új információkhoz jutunk. Emiatt nevezhetjük tényfeltáró vitának is. Ilyenek gyakran a tudományos konferenciák, szakmai vitaestek.

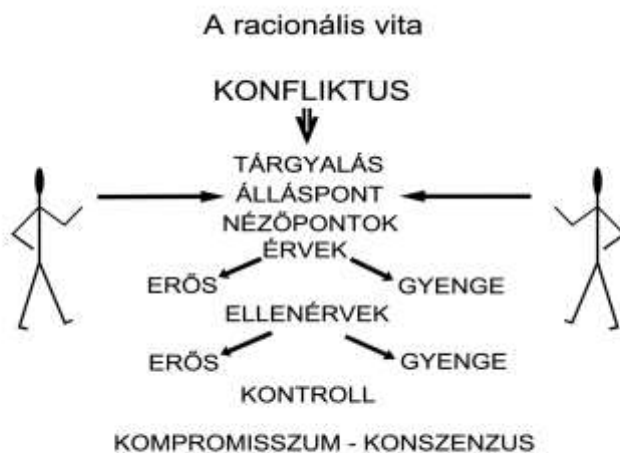
Van a vita típusainak más megközelítése is. Emlékezzünk az argumentációs kényszerre. Azt mondtuk, hogy a dialógus, a vita speciális és nagyon fontos eleme, hogy a feleknek bizonyítási kényszerük van. Azonban nem mindig van ez így.

A szimmetrikus vitában mindkét fél esetében fennáll az argumentációs kényszer. Mind a ketten képviselnek valamilyen álláspontot, leggyakoribb formájában az egyik fél valamivel kapcsolatban azt állítja, hogy „igen”, míg a másik fél ugyanebben a témában azt mondja, hogy „nem”. Mindkettőnek valami mellett állást kell foglalnia és valami mellett kell érvelnie.

Nem így az aszimmetrikus vitában. Az elnevezés is jelzi, hogy itt a felek nem egyformán vesznek részt a vitafolyamatban. Az egyik fél képvisel valamit, van határozott álláspontja valamivel kapcsolatban. Emellett az álláspont mellett létezik az argumentációs kényszer az ő számára. A másik fél azonban másként vesz részt a folyamatban. Ez az aszimmetrikus szerep lenne kötelező egy szerkesztő számára, aki riportot készít – mondjuk – egy politikussal. A politikus állít, bizonyít, érvel, a szerkesztő pedig kérdez, csodálkozik, értetlenkedik. Tehát semleges és – hogy úgy mondjuk – „az ördög ügyvédjét” játssza. A másik érvelésének gyenge pontjait keresi, de nem foglal el ellenkező álláspontot. Arra kényszeríti a vitapartnert, hogy – ha tudja – minél hatásosabban adja elő az érveit.

A különböző vitatípusok ismertetésénél, a szabályok elemzésénél – noha gyakran említettük a csapdahelyzeteket – mindig egyetlen modell lebegett a szemünk előtt, ez pedig a racionális vita

modellje. Úgy is mondhatjuk, hogy eddig arról a vitáról beszéltünk, aminek lennie kellene, ha nem sérülnének a szabályok. Az ideális, tökéletes vitáról. Nézzük ennek a vitának a modelljét:



Forrás: Saját szerkesztés.

Az nyilvánvaló, hiszen többször elemeztük, hogy vita csak ott lehetséges, ahol a konfliktusnak valamilyen formája kialakult. Eldöntjük, hogy a konfliktust tárgyalásos úton kívánjuk elrendezni. Rendszeresen felkészülünk a tárgyalásra, ahol világosan megfogalmazzuk álláspontunkat.

Egy eddig nem említett szempontot vizsgáljunk meg az érvelés tekintetében. Az emberek szeretik, ha egy vitázó ember rendezett formában adja elő mondókáját. A valóságban – a sok-sok egyetemi gyakorlat ezt mutatja – még a feltételezhetően jól vitatkozó, érvelő jogázhallgatók körében is igen gyakori, hogy csaponganak az érvek rendszerében. A rendezettségnek ritkán van nyoma. A nézőpont – mert erről az új fogalomról van szó – ezt a rendezettséget hivatott biztosítani. A racionális vitában tehát az álláspont tisztázása, kifejtése után kerülhet sor magára az érvelésre. De mielőtt az érveket elkezdenénk mondani, jobb előtte elrendezni bizonyos szempontok szerint. Egy téma megközelítésének ugyanis több szempontja lehet. Ha lakótelepen egy üres területre játszótér akarnak építeni, annak helyességét vagy helytelenségét több szempontból meg lehet vizsgálni, s érdemes ezeket az érveket nézőpontok szerint rendezni. Egy témával kapcsolatban több nézőpont is lehetséges. Példánkban egy nézőpont a gyerekek érdeke, egy nézőpont lehet az autósoké, akik nehezen tudnak parkolni, és lehet, hogy a kutyások is beleszólnak, hiszen akkor hol fogják sétáltatni a kutyájukat. A nézőpontok erőssége eltérő lehet, nem mindegyik kedvez a vitázónak. Érdemes ezt is vizsgálni a felkészülés időszakában. Ha megvannak a nézőpontok és azok sorrendje is, el lehet kezdeni az érvelést. Egy érv több nézőpontnál is szerepet kaphat. Látjuk az ábrán, hogy érvekre ellenérvek, bizonyítékokra cáfolatok a válaszok. A „kontroll” szó arra utal, amit a szabályoknál említettünk. Akiben nincs meg a kellő önkontroll, azzal inkább ne kezdjünk vitát. Ha minden jól megy, akkor kompromisszummal, konszenzussal zárul a vita, mely remélhetően mindkét fél számára megfelelő eredmény.

A valóság azonban ennél sokkal bonyolultabb, a valóságban ugyanis nincs racionális vita, teljesen nem is teljesülhetnek a racionális vitával szemben támasztott követelmények. A valóságban hétköznapi vitákat folytatunk. Nem lehet megvalósítani a tökéletes vitahelyzetet már csak azért sem, mert a racionális vita azt feltételezi, hogy a szereplők azonos kvalitásúak minden tekintetben. Ilyen pedig nincs. Az ábránkon az látszik továbbá, hogy a felek a harcban kizárólag racionális érvekkel vesznek részt. Emlékezzünk, a dramaturgiai szabályok esetében is csak azt kéri tőlünk, hogy tartsuk kordában érzelmeinket és tiszteljük a másikat. Azaz a hétköznapi vitában érzelmekkel veszünk részt már csak azért is, mert amikor valaki egy

állásponttal vitatkozik, mert az övé más, akkor természetesen szereti a sajátját, hiszen az az övé. Ami a miénk, azt nem szívesen adjuk, s így természetesen érzelmekkel veszünk részt a vitákban. Érdekeink is motiválnak bennünket a komoly küzdelemre. Az önbecsülésünket – homlokzatunkat – két oldalról is védjük, és ehhez nagyon komoly érdekünk fűződik.

Az egyik oldal a belső érdek. Mindannyian gondolunk magunkról valamit. Lehet, hogy rengeteget viaskodunk magunkkal, vannak hibáink, ami miatt dühösek vagyunk magunkra, de azért összességében meg vagyunk elégedve magunkkal. Aki nincs, annál baj van. Ha valaki a vitában ezt a belső érdeket támadja, akkor nagyon komolyan védekezünk.

A másik oldal a külső érdek. Mindannyian gondolunk valamit arról, hogy az emberek, akik ismernek bennünket, mit gondolnak rólunk. Itt is lehet önmarcangolás, de azért összességben nincs baj. A hétköznapi vitának is lehetnek fokozatai, az ártatlan, véletlenül elkövetett hibákon át a tudatos, néha nagyon kifinomult ravaszkodásig, sőt – mondjuk ki – az aljasságig.

A következőkben az érvelések során használt eszközöket vizsgáljuk meg.

Érvek és irrelevanciák. Gondosan megterveztük a körülményeket, időt, helyet, stratégiát választottunk, technikákat gondoltunk végig a sikeres tárgyalás érdekében. Most kell foglalkoznunk a „fegyverekkel”, azokkal az eszközökkel, melyekkel a tényleges csatát meg kell vívnunk. Jól kell választanunk egyrészt azért, mert az ellenfélnek is lesznek fegyverei, és az sem mindegy, hogy az általunk használandó fegyverek ereje milyen. Fel kell készülni arra, hogy fegyvereink erejét az ellenfél folyamatosan gyengíteni akarja. Mi is a természetük ezeknek a fegyvereknek, milyen érveket tudunk használni a másik meggyőzése érdekében? A hasznosság szempontjából beszéljünk először erős és gyenge érvekről.

Igen erősnek bizonyulnak a statisztikailag igazolt adatok, a bizonyítottan igaz tények. De a felkészülés során vegyük figyelembe, hogy a szabályok elfogadtatásakor az argumentációs szabályok kimondják, állításainknak a logikai előfeltételeit és következményeit is el kell fogadni. Vigyázzunk az adatok alkalmazására. Vannak fenntartásaink, de azért a tudományos elméletekre való hivatkozás még mindig az erős érvek közé tartozik. A mondás jól hangzik: a tények makacs dolgok, de azért a történelem azt mutatja, hogy csak rövid időn belül. Ugyanígy erős érveket szolgáltathat a véleményre való hivatkozás, legyen az személy, vagy esetleg intézmény. A lényeg, hogy az argumentációs szabályok során ezt kell elfogadni. Ez az elfogadás nem jelenti azt, hogy minden esetben ki kell mondani az elkötelezettségeket, benne lehetnek a két fél által implicit gondolt háttérismeretben. Bizonytalan statisztikákra, hiteltelen tudományos elméletekre, vitatott tényekre, ismeretlen véleményekre hivatkozni lehet, csak éppen nem segíti a meggyőzést. A Grice-szabályok esetében emlékezzünk a mennyiségi követelményre: legyünk informatívak, kellő mértékben alapozzuk meg mondanivalóinkat. Azaz lehetnek felesleges érvek, melyek ronthatják az esélyeinket. Ugyanígy hiba, ha egy érvet nem vetünk be, miközben az segítené a befolyásolást.

Naponta akár több százszor is arra kényszerülünk, hogy a legkülönbözőbb dolgokra következtessünk. Rendszerint helyesen oldjuk meg a következtetési feladatokat. Többnyire helyesen gondolkodunk, illetve megfelelő konklúzióra jutunk. Mégis előfordul, hogy az érvelés során alkalmazott következtetésnél valami nem működik. A vitában állításokat fogalmazunk meg, és azt szeretnénk, ha ez az állítás sziklaszilárdan megállná a helyét, s a partner kénytelen legyen belátni támadhatatlanságát. A logika bűvös szó, bűvös tudomány, legalábbis sokan gondolják ezt így. A vitában gyakran nyúlunk a logika eszközéhez, nevezetesen a következtetéshez, bízva az erejében. A következtetés egy sajátos logikai szerkezet és egy sajátos logikai művelet is. Ráadásul igen hatásos, még akkor is képes meggyőzést produkálni, ha nem erős, sőt akkor is, ha nem igaz. De annak lehet eladni hibás érvelést, következtetést, aki nincs tisztában annak jellegével. Ahhoz, hogy eldöntsük, egy érvelés mennyire erős, az abban

alkalmazott elemeket kritikának kell alávetnünk. Egy érvelést két szempontból lehet minősíteni, ha külső és belső kritikai vizsgálatnak vetjük alá.

A külső kritika azt jelenti, hogy az adatokat, a statisztikát és egyéb tényeket összevetjük a valósággal. Azaz megnézzük, hogy ezek mennyire igazak. A vita gyakran már itt megrekedhet, vagyis hogy ki mit fogad el igaznak. Nehéz ebben megegyezni, hiszen tudjuk, hogy még a tudomány területén is vannak bizonytalanságok, vannak rivális elméletek, hát még a hétköznapi vélekedések esetében. Az, hogy egy tényállítás mennyire felel meg a valóságnak, az, hogy egy statisztika mennyire hiteles, nem logikai kérdés. Konszenzus eredménye, hogy mit fogadunk el hitelesnek. Az azonban, hogy miből mi következik, már egyértelműen logikai terület.

A belső kritika alatt azt értjük, hogy szigorúan megvizsgáljuk – elsősorban a logikai követelmények figyelembe vételével –, hogy az érvelésben alkalmazott következtetések logikailag milyenek. A legnagyobb hiba, ha ellentmondást találunk egy érvelésen belül. Ehhez elsősorban az kell, hogy világosan különítsük el az érvelésben a bizonyítandó tételt és a bizonyítékokat.

A logikában meghonosodott fogalmakkal a bizonyító elemeket nevezzük premisszáknak, a bizonyítandó tételt pedig konklúzióknak. Az érvelés feltérképezéséhez az első lépés, hogy világosan fel kell ismernünk, mi a konklúzió és mik a premisszák. A konklúzió alapján egy argumentáció vége, de nem mindig az. Beszelnünk kell közbülső konklúzióról, vagyis olyan összetett érvelésről, melyben több konklúzió is szerepel, azaz részérvelések vannak az argumentáción belül. A konklúzióra általában jellegzetes konklúziót jelző kifejezések utalnak: ebből következik, tehát stb. Meg kell említeni, hogy léteznek ki nem mondott konklúziók. Sőt, dramaturgiailag az egyik leghatásosabb érvelés, amikor elegendő kimondanunk a premisszákat és a partnerre bízunk a konklúzió levonását. Ha jól csináljuk, igen hatásos. Beszélhetünk ki nem mondott premisszákról is, ez azonban már veszélyesebb helyzet. Mivel nincs kimondva, nem biztos, hogy mindenki egyetért vele. A teljes bizonyosságot nem nyújtó érvelésekben is van jó, vagy úgy is mondhatjuk, hogy erős, és van, ami nem az. Jó tudni, hogy ezt az erősséget vagy gyengeséget miként ellenőrizhetjük.

Nevezzük meg a továbbiakban az argumentáció szempontjából hasznos érvelést, nevezzük induktív erős érveknek.

Hogyan tudjuk eldönteni, hogy egy érvelés, következtetés induktív erős? Van egy módszer, az M-E-I módszer, amit egyébként természetes módon eddig is alkalmaztunk érvelések értékelésénél, legfőleg most növeljük a tudatosság szintjét: M: megfelelő, E: elegendő, I: igaz. Ezt a három kérdést kell feltenni a módszer értelmében az induktív erő megállapításához. Megfelelő-e, azaz a felhozott bizonyítékok relevánsak-e a téma szempontjából? Ha igen, haladjunk tovább. Elegendő-e, azaz kellően megalapozzák-e a bizonyítékok az állítást? Hajlamosak vagyunk arra, hogy a saját bizonyítékainkat hamar elegendőnek ítéljük meg, a másokét nem. Itt említhető a dramaturgiai szabályok toleranciaelvé. Ha a válasz igen, mehetünk tovább. Igaz, vagyis az induktív erejű érvelésekben ugyanúgy igaznak kell lenniük a premisszáknak, mint a helytállóak esetében. Az induktív érvelések nem csálhatatlanságot mondanak ki, hanem valószínűséget. Ennek ereje a premisszák erején múlik. Példa: az egyetemisták többsége rendszeren tanul. Alexa egyetemre jár, biztosan sokat tanul. Az értékelés az, hogy ez nem 100 %, de nagy valószínűséggel igaz, helyes következtetés.

Sajnos a hétköznapi viták – de gyakran a szakmai viták is – nagyon sokszor nélkülözik a racionalitás elemeit és tele vannak trükkökkel, csapdákkal. Többször utaltunk arra, hogy vannak modelljeink a helyes vitára, a jó argumentációra. Vannak szabályaink a racionalitás érdekében, de azt is említettük, hogy a valóságban hétköznapi viták folynak, melyek tele vannak érzellemmel, érdekekkel, értékekkel, s ezek nagymértékben torzítják a racionalitást. Különösen figyelni kell a tudatos szabálysértésekre. A Grice, vagy az imént említett M-E-I módszert a

vitákban gyakran megsértik, még hozzá tudatosan. Jó ismerni ezeknek a csapdáknak a természetét.

Térjünk is vissza a tárgyalás nyitó-, vagy más néven bevezető szakaszához, ahol – mint említettük – alapvető fontosságú, hogy a felekkel mondassuk ki egyértelműen, az elkövetkező vitában milyen álláspontot fognak képviselni, védeni. Ennek azért van jelentősége, mert az álláspontához kapcsolódik egy sajátos vitatevékenység, nevezzük álláspontváltásnak. Az álláspontváltás azt jelenti, hogy az egyik fél a vita közben megváltoztatja az álláspontját. Nem lenne ez feltétlenül hiba, mert az álláspontváltás menet közben két dolgot jelenthet. Az egyik, hogy a vitapartner az érvek hatására belátja, eredeti álláspontja nem tartható, és módosít a céljain, minden bizonnyal visszavesz eredeti elképzeléseiből. Ezt a változtatást kétféleképpen teheti meg: nyíltan vagy titokban. Ha nyíltan teszi, az a tisztességes forma. Elismeri, hogy elképzelései tarthatatlanok, módosítani kíván azokon. Ha nyíltan teszi, akkor a másik fél is természetesen módosít a stratégián és az új helyzethez igazítja az argumentációt. Így nem kerül hátrányos helyzetbe. Ha azonban a vitapartner nem nyíltan teszi ezt, hanem megpróbálja átcsúsztatni a vitát egy számára kedvező terepre, miközben fenntartja az eredeti álláspont látszatát, az ellenfelét kellemetlen helyzetbe tudja hozni. Ő egy számára kedvező terepen fejtheti ki érveit, míg a másikat akár önellentmondásba is tudja hozni. Ebből következően, ha álláspontváltást tapasztalunk akár a legkisebb mértékben is, mely eltér a nyitó szakaszban megfogalmazottól, azonnal tegyük szóvá – a saját érdekünkben.

A racionális vita kapcsán utaltunk arra, hogy az emberek szeretik, ha valaki a mondókáját rendezett formában adja elő. A logikusságnak még a látszata is növeli a hatékonyságot. Ezt a rendszerezettséget hivatott szolgálni az érveknek nézőpontok alá rendezése. De nemcsak ezt. Ehhez a területhez tartozik a nézőpontváltás csapdája. Ha nézőpontok alá rendezzük az érveket és ezt el tudjuk fogadtatni a partnerünkkel, akkor kivédünk egy klasszikus „vereségelkerülési” technikát. Nevezetesen, amikor az ellenfél vesztesre áll, megpróbálja áttenni a vitát egy másik nézőpontra, majd ha ott baj van, ismét vált. Ennek úgy tudjuk elejét venni, ha a nézőpontok szerinti tárgyaláshoz ragaszkodunk, és azt mondjuk, hogy azt a másik problémát azután tárgyaljuk meg, ha ezzel már végeztünk. A nézőpontváltás célja, hogy a vesztesre álló – parttalan beszélgetést provokálva – értelmetlenné tegye a vitát.

Az érvek között tallózva immár maga a mondandó is tartalmazhat több csapdát, nemcsak a struktúra megsértése. Ilyen mindjárt a személy támadása. Már említettük, hogy akinek nem biztos a pozíciója, vagy nem is akar vitát, az gyakran arra játszik, hogy ne legyen vita. Látszatvitát imitál, és eközben elkezd a személy támadását. Gyakorlatlan vitázó pillanatok alatt felül a trükknek, belemegy a csapdába, és egyszer csak azt érzi, hogy megfagy körülötte a levegő és mindenki őt hibáztatja a tárgyalás sikertelenségeért. Ilyen a csúsztatás, mely hasonlít az álláspontváltáshoz, csak éppen nem a saját álláspontunkat változtatjuk meg, hanem a másikat finoman. Ha nem vesszük észre, egyszer csak abban a helyzetben vagyunk, hogy olyan véleményt kell védenünk, ami nem is a sajátunk. Ilyen a „más is ezt csinálja” érvelés, amikor azt hisszük, elegendő érv, hogy mások is így cselekszenek. Ilyen az általánosítás, amikor azzal védekezünk, hogy a többi ember is így gondolja. Természetesen még igen sok apró hiba található az argumentáció során, a fentiek változatai és egyebek.

3. A GASZTRONÓMIAI KULTÚRÁVAL KAPCSOLATOS ISMERETEK

A mai szóhasználatban a gasztronómia (görög szó) jelentése ínyencség, az ételek és italok szakértő ismerete, kifinomult élvezése, az étkezés művészete. További jelentése „szakácsművészet”, „ínyencmesterség”, tágabb értelemben pedig a terítés, a felszolgálás művészete, cukrászok készítményei, sommelier-k, baristák munkája, az étkezés kultúrája, azaz magába foglal mindent, ami az étkezéssel kapcsolatos. Az ember viselkedéskultúrájának egyik része az étkezési kultúra, mely évszázadok során átalakult, formálódott, változott, fejlődött, mindig követve az adott kor társadalmi életének igényét, elvárásait. A mai modern gasztronómiai kultúra a mindennapi élet szokásainak és a viselkedésünknek szerves részévé vált. A rohanó életvitelünk, a munkahelyi, családi elfoglaltságaink nagymértékben befolyásolják az étkezési szokásainkat. A családi közös asztalnál elfogyasztott étkezések, reggelik, ebédek, vacsorák általában csak hétvégén történnek meg. „Sok minden dől el fehér asztal mellett” – szokták mondani. A közmondás itt is igaz, a családi étkezés és beszélgetés mellett az üzleti élet, a partnerkapcsolat jelentős és meghatározó színtere a terített asztal.

Jean Anthelme Brillat Savarin írta *„Az asztal örömeit mindegyik életkorban, minden társadalmi helyzetben, minden országban és minden nap lehet élvezni, ez az élvezet társa lehet minden egyéb gyönyörűségnek. Az utolsó, mely megmarad és vigasztal akkor, amikor a többi örömünket már elveszítettük.”*

A gasztronómia az étkezéssel kapcsolatos elméleti és gyakorlati tudás, amit a szakemberek a technika legújabb vívmányainak felhasználásával alkalmaznak. A szakácsok az ismeretek birtokában művészien feltálalt, korszerű ételeket készítenek. Az étkezési kultúra az emberiség életszükségleteinek kielégítésére szolgál, ami a fehér asztalnál eltöltött kellemes élményekben teljesedik ki. A gasztronómusok azon vannak, hogy az éttermekbe, szállodákba, vendéglátóhelyekre betérő vendégek igényeit kielégítsék. A sikeres gasztronómia nem kizárólag pénzkérdés, lehet olcsó alapanyagból is jóízű, kiváló ételeket készíteni. A vendéglátó szakemberek különféle rendezvényeket szerveznek, hogy bemutassák az érdeklődőknek a hagyományos ételeiket (békéscsabai kolbász- és csülökfesztivál, soponyai vadgasztronómiai fesztivál, szegedi halászléfőző fesztivál, népi sütő-főző verseny).

Az évszázadok során szakmák egymásra épülésével alakult ki a vendéglátás mint iparág. A szakácsművészet állandóan fejlődik, az alapanyagok, technológiák, módszerek megismerése és kreatív alkalmazása alapvető feltétele a jó ételkészítésnek. A szépen megterített asztal hozzátartozik a politikai érintkezés, a társadalmi élet, a család kultúrájához, ünnepi érzést kelt, fokozza az étvágyat, kellemes légkört teremt. Az ősember gyűjtögető életmódjától eljutottunk oda, hogy a gasztronómia mint a turizmus meghatározó ága, fő célpontja lett az utazóknak.

3.1. A táplálkozás szerepe az emberi fejlődésben.

Az emberiség törzsfejlődésének több lépcsőfoka volt. Az ősember étkezése kezdetben kizárólag növények és magok fogyasztására szorítkozott. A régészeti kutatások alapján tudjuk, hogy az őseink teste kiegyenesedett, táplálkozása fokozatosan átalakult, megváltozott a fogazatuk (rágófogazat) és átalakult emésztőrendszerük. A több millió éves evolúció eredményeként a mai ember gondolkodó, tudatosan cselekvő és mindenevő személy lett. Az étkezés az életünk fontos része. A táplálkozásunk alkalmával olyan tápanyagokat, vitaminokat és ásványi anyagokat fogyasztunk, amelyek létfontosságúak az emberi szervezetnek. Étkezésünk

befolyásolja szervezetünk egészségét, kedélyállapotát, munkakedvét és mindennapi teljesítményünket. A táplálkozáskutatók az elmúlt évtizedek során számos ételmisszer-piramist alkottak meg. Az építmény három fő szempontja az egészséges étkezés, a rendszeres testedzés, mozgás, és pozitív gondolkodás. A piramis megmutatja, hogy miből mennyit kellene fogyasztaniuk az embereknek. A legalsó szinten található a mindennapi mozgás, a sport (futás, úszás, kerékpározás). A következő lépcsőfok a zöldségek (sárgarépa, karfiol, paprika, paradicsom, fejes káposzta, hagymafélék) és növényi magok (mogyoró, dió, mandula) széles választéka. A piramis alsó fokain lévő élelmi anyagoknak kellene képezniük a szervezetünkbe bevitt ételmisszerek 50-60% (a rizs és a krumpli a magas szénhidrát-tartalma miatt nem tartozik ide). A zöldségeket lehetőség szerint nyersen vagy kíméletesen elkészítve és minél frissebben kell fogyasztani. A harmadik szintre a fehérje került. Hogy milyen formában fogyasztjuk, az lényegében mindegy. Az ideális választás természetesen a hal (az Omega 3 zsírsavak miatt), de a baromfi és a könnyen emészthető húsfélék is egészségesek. Az optimális fehérjefogyasztás egy napra levetítve: reggelire tojást, délben halat, este pedig szárnyast fogyasztunk. A piramison előkelő helyre kerültek az egészséges gyümölcsök. Ezek a lédús ételmisszerek az emberi szervezet számára könnyen hozzáférhető szénhidrátot, vitaminok széles választékát és ásványi anyagokat tartalmaznak. Fogyasszunk, ha lehet, vadon termő gyümölcsöket, mert ezekben lényegesen kevesebb a cukor, mint a termesztett növényekben. Lassan elérkezünk a piramis csúcsához. A következő két lépcsőfokon olyan ételmisszerek helyezkednek el, amelyek a civilizáció vívmányai alapján kerültek az étkező asztalunkra. A mai értelemben vett tejtermékeket és a kenyeret az emberiség történelmének kezdeti szakaszában még nem fogyasztották. A homo sapiens az első lépéseket körülbelül 2,5 millió évvel ezelőtt tette meg. Az állatok házasítása hozta meg a könnyen hozzáférhető új ételmisszert, a tejet. A tejtermékek fontos fehérje-, vitamin- és kalciumforrások. Sokan nem képesek megemészteni ezt az ételmisszert, és egyes, egyre jobban terjedő nézetek szerint kimondottan káros a tehéntej, sajt, túró. A piramis csúcsán lévő a gabona félék, a müzlik, a kenyerek és a pékáruk. A teljes kiőrlésű, olajos magvak hozzáadásával készülő kenyerek, zsemlék, kiflik az igazi szénhidrát-források.



1. sz. kép Táplálékpiramis

3.1.1. Történelmi áttekintés

Az étkezés története

Az őskőkor embereit az éhség szükségének kényszere és a tapasztalat rávezette, hogy felfedezze saját környezetének élelmiszereit. Gyűjtött, felhasznált mindent, ami ehetőnek bizonyult. A tűz felfedezéséig nyersen evett húsokat, zöldséget, magvakat, bogyókat, gombákat, gyökereket. Kutatott madarak tojásai után, zsákmányolt apró állatokat, nyulat, patkányt, hörcsögöt, kivájta a földből a rovarokat, a bogarakat. A vizek mellett élők gyűjtöttek kagylót, csigákat, békát, de elfogyasztotta az elhullott állatokat és a folyó által partra vetett halakat is. Birtokba vette a természet ajándékait: a heves esőzésekkel keletkező villámot, vagy a nagy szárazságok alkalmával lángra lobbanó tüzet, megismerte a sütést, a főzést és a húsokat konzerváló füstölést. Kezdetben botokat, majd pattintott kőszerszámokat használt az ételek elkészítéséhez és elfogyasztásához. Hosszú időnek kellett eltelnie, amíg rájött, hogy a tűzbe ejtett magok héja könnyebben ledörzsölhető, a gyökereknek, gombáknak, húsoknak az íze megváltozik ízletesebbé, puhábbá lesznek. Az emberiség egész történetének alakulásában meghatározó szerepet játszott a tűzgyújtás felfedezése. Már nemcsak a természet ajándéka volt a tűz. Melegedtek, világítottak vele, ételt készítettek és elűzték a vadállatokat. A tűz a lakóhelyeken központi szerepet töltött be.

Vélhetően az **első ételkészítési gyakorlat a sütés** volt. Az ősember nyárson, hamvadó parázsban sütötte meg a húsokat, zöldségeket, madártojásokat, halakat. Használtak még lapos köveket, sziklalapot, melyeken tüzet raktak, és addig táplálták gallyakkal, fahasábokkal, amíg a kő át nem tüzesedett. Az emberiség élettani fejlődése magával hozta az étkezési kultúra átalakulását is. Legtöbb alapvető táplálékunk története a csiszolt kőkorszakig nyúlik vissza. Az ősember rájött arra, hogy a sütéssel készült étel ízletesebb, könnyebben emészthető.

A régészeti ásatások tiszta búzadarából készült kenyérféle maradványaira bukkantak, melynek tésztáját az ősember valami szirupfélével gyúrhatta össze. A só és a fűszernövények felfedezése, a méhek által előállított méz használata már magasabb szintű ételkészítés előfutára volt. Megtörténtek az első lépések a növénytermesztés területén, a kezdetleges ásóbotokat felváltották a pattintott kövekből készült kapák, ekék. Termeszteni kezdtek néhány növényfélért, gabonát, búzát, árpat, kölest.

Az ősember kezdetben primitív fegyvereivel ejtette el a nagyvadat, a mamutot, a szarvast, a barlangi medvét, az apró vadakat, halakat. A hús volt a legtöbbször becsült, legízletesebb eledel. A kőkorszakban háziasított néhány állatfajtát, a legősibb társán, a kutyán kívül a juhot, a szarvasmarhát és szárnyast is. Az állattenyésztés révén a húsfogyasztás rendszeressé vált.

A sütéshez képest időben jóval később jelent meg az ősember ételkészítésében **a főzés**. A főzéshez – az anyagedény feltalálása előtt – a sziklák mélyedése, a földbe vájt üregek vagy egy kivésott farönk szolgált edényként. A régészeti lelőhelyeken számos edénytöredéket találtak, melyek kezdetben égetés nélkül készültek. Az ősember később rájött, hogy tartósabb, jobb hőhatást gyakorolhat az élelmiszerekre, ha magas hőfokon kezeli elkészült agyageszközeit.

A **savanyítást** is a csiszolt kőkorszak embere fedezte fel. A barlangok, lakóhelyek lelőhelyein az ásatások során különféle vadgyümölcsök magvait és vadszőlő-szemeket is találtak. Az összegyűjtött gyümölcsöket kipréselték és erjesztett italokat készítettek belőle. Az étkezés kultúrája évszázadok során lépésről lépésre fejlődött. Az őseink még kézzel étkeztek, egy tálból vették ki az ételt. A királyok, főurak lakomájuk alkalmával 20-25 fogást is végig ettek.

A földrajzi felfedezések hatása a gasztronómiára

Kolumbusz Kristóf 1492-ben felfedezi az amerikai kontinenst. Az ő nyomán indult el Amerika feltérképezése és felfedezése. Az őslakos inka és azték indiánok megismertették az utazókkal a

kontinens különleges növény- és állatvilágát. A kukorica, a paprika, a burgonya, a paradicsom, a kávé, a kakaó, a narancs és a banán innen ered. Európába kerülésük rövid időn belül gyökeresen megváltoztatta a lakosság étkezési szokását. A földrajzi felfedezések nyomán a kereskedők számtalan, még ismeretlen fűszernövényt, zöldségféléket és gyümölcsöt hoztak a királyok és főurak konyájába. A szakácsmesterek alkották meg az új és a régi alapanyagokból ételkreációjukat. Az újkori polgárság, a mesteremberek és a parasztok körében is hamarosan elterjedtek az új élelmiszerek.

A mai értelemben használt kulturált étkezés és szakszerű terítés kialakulása az 1600-es évek közepére tevődik, XIV. és XV. Lajos idejében az uralkodói pompa egyik alapvető része lett a szakácsművészet. Kiemelkedő ételremekeket készítettek a díszétkeztetésekhöz. A francia konyha meghódította egész Európát.

A terítés még nem egységes stílusú edényekkel történt.

Nálunk az erdélyi és felvidéki magyar területeken a polgárság ön tányérokat, poharakat használt egészen addig, amíg az olcsó porcelán és üvegeszközök meg nem jelentek. A XIX. században a tömegesen előállított német, magyar és cseh porcelánt már meg tudta venni a kispolgári réteg is, ezért a gazdag házakban sok helyütt újra visszatértek – a porcelán tányérok mellett – az ezüst edényzethez, rangjuk, gazdagságuk hangsúlyozására.

3.1.2. A magyar gasztronómia kialakulása és fejlődése.

A magyar gasztronómia és étkezési kultúra kialakulása

Egy nép étkezési kultúrája, szokásai, konyhájának fejlődése történelmével szorosan összefügg. A honfoglalás előtti korszakokban a magyarok az őshazában halászzal, vadászattal, gyűjtögetéssel szerezték meg táplálékukat. Az ételekre, a felhasznált alapanyagokra és a készítési módokra az ebből a korból származó ősi szavakból következtethetünk: szarvas, hal, őz, vad, nyúl, keszeg, sügér, fogoly stb. Őseink eledelüket nyáron sütötték vagy főzték, de már alkalmazták az aszalást, a szárítást, és a füstölést is. A magyar nép a sztyeppei élete és vándorlásai során is készített, főzött ételeket. Attila korabeli hun sírokban sokszor megtalálható volt az üst, a magyar bogrács őse. A hagyományos népi ételek alapanyagai a mangalica, a racka juh, a szürke marha, a vadak és a halak.

A következő évszázadokban őseink vándorlásaik során török népekkel is éltek együtt. A magyar törzsek a VIII. és IX. században a kazár birodalomhoz tartoztak. Itt megtanultak bizonyos kézműves mesterségeket és elsajátították a szőlőművelést is. A honfoglalás előtti korból származó szavaink magas szervezetségű társadalmi, hadi és gazdasági berendezkedésre engednek következtetni. Vannak olyan elméletek, hogy a szkítákkal állunk szoros rokonságban. Az őseink szálláshelyeiken jurtákban laktak, vadásztak, halásztak, állatokat tartottak, gabonaféléket termesztettek (például árpat, kölest, búzát), de a beérést általában nem várták meg, hanem a kalászt megpörkölték, majd megszáritották. A vándorlás, az állandó helyváltogatás, a sztyeppei élet speciális konyhatechnológiát igényelt őseinktől. A főzéshez üstöt, bográcsot használtak, és a cserépedények megjelenése után főzték és sütötték is a házi és vadállatok húsát, majd a zsírkukát is felhasználták. A lassú tűzön zsiradékban elkészült hús (a mai konfitálás őse) sokáig eltartható és könnyen fogyasztható volt. Őseink mozsarakban porrá zúzták a szárított, lesütött és megsózott húst. A húsporrt útjaikra bőrzsákokban, a nyereg alatt szállították. Italokat készítettek kancatejből, erjesztett kumiszt és szőlőből bort, továbbá szárított tésztát, aszalt gyümölcsöt, zöldséget is használtak. A sztyeppei népek, a hunok, az azeriek, a kunok, és az osztjákok gabonaőrleményből, vagyis darából és marhahúsból készült levesféléket, a gulyásunkhoz hasonló bab- és kukoricalevest készítettek. A magyar pásztorok táplálkozása sok hasonlóságot, egyezőséget mutat az említett népekkel. Ilyen a burgonya és a

paprika nélkül készített szürkemarha „gulyáshús” (borsos hús), a szárított hús és a tésztafélék (lebbencs, tarhonya), a töltött káposzta őse, a kásák. Valószínű, hogy a honfoglalás előtti magyarok a mangalicából már kolbászt és hurkafélét is készítettek. A gabonafélékből tejben, vízben főtt kását, később kerek sült lepényt készítettek. Ez a lepény átmenetet jelentett a kenyér és a tésztafélék között. Az e korból származó szavak: derce, dara, őrlés. Őseink a Kárpát-medencében már ismerték a búzát, a zabot, a rozst, a hajdinát. Kutatások szerint az egyik legrégebbi tésztánk a most is közkedvelt galuska. Nyelvészek szerint e korból való a „gyúr” szavunk, ami gyúrt tészta készítéséből eredeztethető. A növények közül fogyasztották a káposztát, a tormát, a borsót, a száraz babot, a sárgaborsót, a hagymát és a különféle zöld növényeket, valamint a salátaféléket. Az ételek ízesítésére só, mézet, ecetet használtak. Géza fejedelem felesége és Szent István király bajor hitvese, Gizella révén – a balkáni népekkel való szoros kapcsolat hatására – német és görög sütési-főzési módok kezdtek elterjedni. Az Árpád házi és Anjou, Jagelló, Luxemburgi uralkodók tovább fejlesztették a magyar konyhát. A hazánkba érkező nemes urak, kereskedők, katonák, iparosok hozták magukkal étkezési és ételkészítési kultúrájukat.

Rendszeressé vált a földművelés, az állattenyésztés, a gyümölcsstermesztés és a szőlőművelés. Sok konyhakerti zöldségnövény termesztését a kolostorok szláv szolgáitól tanulták meg a magyarok. Szent István idején már nagy csordákban tenyésztették a félvad disznókondákat. A gazdasági életben történt változásokkal párhuzamosan változtak az étkezési formák, szokások is. A német hatás Szent István király bajor felesége, Gizella révén, míg a görög hatás a balkáni népekkel, kereskedőkkel jutott el hozzánk. A szakácsmesterség a királyok, főúri kúriák konyháin, a kolostorokban is önálló foglalkozássá vált. A pannonthalmi szerzetesek már az 1200-as években ételeiket húsból, halból, gyümölcsből készítették, helyben termelt zöldségekkel, fűszerekkel. Az apátság pincésze a mai napig megőrizte, továbbfejlesztette a tradicionális borkészítést, fűszertermesztést.

Mátyás király reneszánsz udvartartása idején a királyi és főúri asztalokra kerülő ételek sora bőséges és választékos volt. A korabeli leírások alapján („jó magyar és cseh recept”, egy XV. századi müncheni könyvtárban levő kódexből) tudjuk, hogy sokféle vadhúst, halat, zöldséget szolgáltak fel. Olasz hatásra a vendégek már a villát is elkezdték használni étkezéseikhez. A legkedveltebb alapanyagok a háziállatok mellett a vadsertés, a kecske, a szarvas, az őz, a nyúl, a liba, a kacska, a fogoly, a fácán, a csuka, a menyhal, az angolna, a pisztráng. Beatrix királynő erősen érvényesítette az olasz hatást az étkezésben. Kedvelt fűszer volt az olaszdió, a csombor, a rozmarin, a sáfrány, a fahéj, a bors, az ánizs, a kapor. A főtt és sült húseteleket fűszeres mártásokban szolgálták fel. A levesek és mártások sűrítésére kenyérbelet használtak, több európai országban még a mai napig is hasonlóan járnak el. Naponta kétszer ettek (ebéd délelőtt 10 óra körül, vacsora délután 5 órakor). Gyakran 4-5 óra hosszat tartott az étkezés, közben zene és mutatványosok szórakoztatták őket. A testes borokat a szolgák által színültig töltött arany-, és ezüstkupákból itták. Mátyás király halála után az erdélyi fejedelemség szakácsmesterei folytatták és fejlesztették tovább a magyar konyhát. Az eltérő nyersanyagok mellett más volt a készítés módja is. Az erdélyi konyha a mai napig megőrizte sajátosságait. A pikáns ételek elkészítéséhez tejet, tejfölt, ecetet, tárkonyt, csombort, zellert és lestyánt használtak. A szakácsmesterek olajjal, vajjal főztek, fejes káposztát inkább a halételek készítésénél használtak. Akkoriban jellemző volt a markáns fűszerezés, meghatározó volt a savanykás-édeskés íz, amit a méz, alma, mazsola, füge, használatával értek el. A szakácsmesterek alkalmazták az abálást, a párolást, a pirítást, a pácolást, a reszelést, a papírba, a tészta-burkolást, illetve az így történő sütést. A húsokat tűzdelték, bundázták. Az ételek választéka nagyon gazdag volt, kocsonya, pástétom, ropogósok, hurka, kolbász mellett fánk, palacsinta, rétes és torta is került az asztalra. Török hatásra terjedt el a magyar konyhákban a kukorica, a kávé, a paprika és a rizs. Édesség készítésére termesztettek diót, mandulát, szőlőt,

sárgabarackot. Evilia Cselebi, a török utazó lejegyezte Erdélyország nevezetes étkeit, a fekete levest, a rántott süllőt, a pörkölt pontyot, a lengyel tyúkpörköltet, a töltött tököt, a piláfot, a káposztát, a vajas rétest, a mézes rétest, a kenyérlepényt, a cipókenyeret, a kitűnő gyümölcsöket, főzelékeket és borokat. A XVII.-XVIII. században a konyhákban megjelenik a paprika, a paradicsom, a burgonya, a cukor, a vanília, a csokoládé és a tejszín. A korabeli szakácskönyvekben megjelenik az erőleves, a borleves, a serleves, és a mai ízlésnek szokatlan ételek, mint a mandula, a dió, a birsalma, a sajt, a tengeri szőlő, a ráklevesek. A szakácsok készítettek még tükörtojást, bevert tojást, aszpikot, piskótát, madártejet, olasz hatásra grillázt, kétszersültet és sózott jéggel vagy hóval fagyasztott fagyaltféléket is. A szegényebb néprétegek a hagyományos ősi ételeket főzték, nem tudták megvenni a drága külföldi alapanyagot, fűszereket, így főleg petrezselyemmel, köménymaggal, ánizzsal, kaporral, lestyánnal, tormával ízesítettek. Később a paprika – amit először dísznövényként ültettek – a paradicsom és a burgonya termesztésével bekerül a szegény emberek konyhájába is. Újabb kutatások szerint a törökök elől menekülő bolgár bevándorlók terjesztették el nálunk a paprikát. Hazánkban főleg Szeged és Kalocsa környékén sokat foglalkoztak és foglalkoznak a fűszerpaprika nemesítésével. A spanyol felfedezőknak köszönhetően a burgonya Peruból került Európába, ahol először kuriózumként, dísznövényként termesztették és a disznókkal etették.

Az akkori Habsburg uralkodók és a bécsi nemesek konyhája és étkezési kultúrája erősen francia jellegű volt. Az osztrák konyha kezdeményezésére kezdték el a hússzeletek bundázását (panírozását). A vendéglőkben a fűszerpaprikát előszeretettel használták, majdnem minden ételt paprikáztak (paprikás hal, paprikás hús, paprikás szalonna). A franciás hatás azonban érezte a hatását az étlapokon, gyakoriak voltak az olyan ételnevek, mint a galantin, omlette, mayonnaise, cotelette, sautée. A bécsi Sacher Szálloda és étterem már 1832 óta látja vendégül a betérőket. Az étlapjukon megtalálhatók a hagyományos fogások, mint a bécsi szelet, a töltött borjúszeg, a táfelpicc, a Sacher torta, s emellett az állandóan megújuló különleges ételek is.

A polgári étkezési kultúra kialakulása.

A magyar főurak étkezési kultúrája utánozta a Habsburg hercegeket, főnemeseket. A francia és az osztrák konyha hatása a múlt századi kispolgári és paraszti étkezésnél kevésbé volt érzékelhető. Szükségessé vált a magyaros ételek választékának a bővítése, a nemzetközi gasztronómiai ízléshez igazítása. A XIX. században már sok jó nevű szálloda, fogadó, kávéház, vendéglő és étterem működött Magyarországon. Ezek a vendéglátóhelyek nemcsak étkező és szálláshelyek voltak, hanem gyakran a társadalmi, társasági, irodalmi és művészeti élet eseményeinek színhelyei is. A kávéházakban a kispénzű ügyvédek, írók, költők, festők nem ritkán egész napjukat ott töltötték. A társadalmi, kulturális, politikai élet szereplőinek igényeihez igazodtak az akkori vendéglátósok. A XIX. -XX. század kiemelkedő vendéglős személyisége volt Kugler Henrik, Dobos C. József, Gerbeaud Emil, Gundel Károly, Marchal József. Ők és tanítványaik alapozták meg a mai magyar gasztronómiát. Az általuk készített receptek nem voltak titkosak, vendéglősök, szakácsok, háziasszonyok lejegyezték, az étkeket elkészítették, finomították és népszerűsítették. A legtöbb ételt nem a kitalálójáról nevezték el, hanem gyakran híres emberekről, politikusokról, írókról, színészekről. Az elnevezések utalnak arra, hogy mit szertettek leggyakrabban enni otthon vagy vendéglőben, ezért a rendelt és fagyasztott ételek róluk kapták a neveiket. A magyar konyha a XX. század első felében nagyon sokat fejlődött, a társadalom minden rétege érezte gasztronómiai kultúránk ugrásszerű fejlődését. Czifra István, Rézi néni, Rákóczi Sándor nagy sikerű szakácskönyveket adtak ki szakemberek és a lakosság számára. A kipróbált recepteket előszeretettel használják a mai napig.

Az erdélyi konyha is a mai napig megőrizte a magyarság évszázados hagyományos ízvilágát és ételkészítési kultúráját. A hagyományos alapanyagok mellett meghonosodott a burgonya (pityóka), a bab (fuszulyka), a paprika, paradicsom, a padlizsán (vineta), a kukorica (tengeri)

is. A kukoricadara számos étel fő komponensét alkotja, és a savanyú káposzta, juhsajt, juhtúró, orda, erdei gomba is népszerű lett. Az erdélyi magyar konyha előszeretettel használja a hagyományos hazai, friss és szárított fűszereket, a csombort, a tárkonyt, a koriandert, a majoránnát, a köménymagot, a lestyánt és a kakukkfűvet. A szegény ember konyhája is kitanulta a különféle alapanyagok gazdaságos elkészítését. A padlizsánkrém, a juhsajtos puliszka, a csomboros bárányleves, a savanyú vetreце és a kürtös kalács mind tradicionális étellé vált.

Napjaink étkezési kultúrájának kialakulása

A második világháború után szovjet mintára előtérbe került a mennyiségi étkeztetés, sorra nyíltak meg az önkiszolgáló éttermek, munkahelyi étkezdék. Alacsony színvonalon minél több embert kellett jóllaktni. Erre a korszakra jellemző volt a liszttel sűrített főzelék, az egyszerű magyaros ételek, az egytálételek (sárgarépa főzelék, sárgaborsó főzelék, pacalpörkölt, pirított máj, rizses hús) elterjedése. Az 1970-80-as években híres szakácsok (Túrós Emil, Túrós Lukács, Tárgyik Sándor, Lukács István) sora folytatta és fejlesztette a század eleji minőségi magyar gasztronómiát. Nemzetközi versenyeken népszerűsítették a magyar konyhát, érmek sorát nyerték el a versenymunkájukkal.

Menzák és munkahelyi éttermek szerepe a mindennapi életben

A munkahelyi étkezés kezdete az ipari forradalomra tehető. A gyártulajdonosok a munkások teljesítményének fokozása céljából vezették be a gyárakban, üzemekben a közös étkezés lehetőségét. Kezdetben csak egyszerű „egytálételt” adtak a munkásoknak, aminek az ellenértékét levonták a munkabérükből. Később megnyíltak a szervezett szolgáltatók munkahelyi éttermei, bővebb választékkal. Az üzemi étkezdék ugrásszerű fejlődése az első, majd a második világháború idejére tevődik. A hátszágokban megfeszített munka folyt a gyárakban, üzemekben, minden dolgozó kézre szükség volt. A munkaerő nagy része a fronton szolgált. A harcoló nemzetek vezető politikusai, katonai vezetői és az üzleti élet prominens személyei a hatékonyság növelése céljából elkezdtek fejleszteni a munkások, katonák és diákok részére a „közétkeztetés” intézményét. A második világháború után a szocializmus vívmányai közé tartozott a dolgozó nép olcsó, tartalmas étellel való ellátása. Ebben az időben terjedt el a szegényes magyaros főzelék fogalma. Kevés alapanyagot alaposan megfőztek és lisztes rántással, habarással sűrítették be. Ezeket az ételeket a szakácsok tálaláskor különféle feltéttel (rántott párizsi, sült virsli, tükörtojás, fasírt) látták el. A szűk választékú menürendszerű étkezés nem a vendéglátás csúcsa, de az emberek rendszeres étkeztetése élettani szempontból elengedhetetlen. A kezdeti kínálatot (leves, főétel, desszert) az évek során számos ételcsoportokkal (diétás, wellness, vegetáriánus) bővítették ki a szolgáltatók.

Az iskolai menzákban is az volt a cél, hogy olcsó alapanyagokból tartalmas ételekkel lakassák jól a diákságot. A szolgáltató – a Gyermekélelmezési Vállalat – által készített menü ritkán nyerte el a fogyasztók tetszését. Az utóbbi időben számos pozitív változás történt, sőt a jelenlegi kormányzat is beavatkozott egy gyermekélelmezési rendelettel.

A katonai étkezdék szigorú szabályok, utasítások alapján dolgoznak. A közbeszerzési törvény által beszerzett alapanyagokból látják el a honvédség hivatásos, szerződéses és polgári dolgozóit. A szakácsok kezdetekben fa-, majd később gáz- és gázolaj tüzelésű mozgókonyhákban („gulyáságyú”) készült egytálételekkel tábori körülmények között étkeztették a katonákat. Sokak szerint a honvédségi füstölt csülkös babgulyással akár háborút is meg lehet nyerni! Az étellapok összeállítása, a menük elkészítése még sok helyen a régi beidegződések alapján történik, de van már olyan alakulat is, ahol kímélő, alacsony kalóriájú ételeket is készítenek. A gasztronómia fejlődése a Magyar Honvédségnél is érezhető, számos új gép, eszköz és ételkészítési technológia került bevezetésre. Az 1993-ban megalakult a Magyar Honvédség Katonaszakács Csapata, s azóta folyamatosan versenyeznek. Az új

tagokkal megújuló válogatott versenyről versenyre haladva ér el kimagasló eredményeket. Számos érem és kitüntetés fémjelzi a tevékenységüket. A megmérettetéseken megszerzett tapasztalatok és az új ételkészítési eljárásokat átültetik a mindennapi életbe.

Franciaországban az 1960-as években született meg az a törvény, amelyben leírták, hogy a munkáltatónak nem kell a szakhatóságok előírásainak megfelelő étkezdét üzemeltetni. Ekkor született meg az étkezési utalványok rendszere.

Magyarországon az 1990-es években vezették be és szabályozták a béren kívüli juttatások rendszerét. A mindenkor hatályos Cafetéria törvények előírják a munkaadók és munkavállalók közötti jogviszonyt, amiben részletesen leírják az adható juttatásokat.

Kényelmi termékek és gyorséttermi láncok szerepe az emberiség táplálkozásában.

A XX. század emberének mindennapi rohanó életvitele hatott az étkezésre és az ételkészítésre is. A konzerveket már az I. világháború alatt a lakosság és a katonaság széleskörűen használta. A fokozódó fegyverkezés fellendítette a fémdobozos ételek gyártását. Köztudott, hogy a konzervdobozok mérete megegyezik az ágyúk és a tankok lőszerének méretével. Az élelmiszergyártók a lakosság részére készített termékeik fejlesztésénél törekedtek a könnyen, gyorsan elkészíthető, olcsó ételek forgalmazására. A kínálatukban már nemcsak a „zacskós leves” az egyedüli termék. Magyarországon három nagy cég készít és értékesít kényelmi termékeket az éttermek, vendéglők és a lakosság számára. A piaci verseny hatására kreatívan fejlesztik ki és termék bemutatón ismertetik a kínálatukat. A termékkatalógusukban megtalálhatóak a késztermékek (levesporok, mártásporok), félkész termékek (mártássűrítők, pörköltalap, daragaluskaleves-betétpor), alap- és adalékanyagok (pesto, salsa szósz, növényi sütő zsiradék, saláta öntetek). Ezek az élelmiszeripari kényelmi anyagok nagymértékben segíthetik a közétkeztetések gazdálkodását. A jó étterem ésszerűen, csak kiegészítő anyagként használja ételkészítésre a félkész készítményeket.

A kényelmi termékek előnyei:

- alacsony munkaerő-szükséglet,
- kevés energia-felhasználás,
- folyamatos állandó minőségbiztosítás,
- kisebb higiéniai kockázat,
- az ételeket gyorsan el lehet készíteni .

A honvédség élelmezési rendszere a háborús helyzet vagy katasztrófák esetén egyedi késztermékekkel rendelkezik. Szükség esetén tábori étkezésre szakosodott, speciális technológiával elkészített napi-egyheti menüvel tudják élelmezni a katonákat. A logisztikai részlegek személyre szabott, minden kritériumnak megfelelő egységcsomagokkal tudják ellátni a legénységet és biztosítani az előírásoknak megfelelő vitamin- és kalóriaszükségleteiket.

3.2. Étlapok, ételcsoportok, italfajták

Az étlapok alakja, formája és tartalma. Az étlapszerkesztés alapvető szabályai. Korszerű táplálkozás megjelenítése az étlapokon.

Az étlap olyan információhordozó, amely pontos, szakszerűen csoportosított keretek között tájékoztatást ad a vendégnek az étterem ételválasztékáról. A vendéglátóhelyek jellege, helyszíne meghatározza az ételkínálatot. Az étlapok rendszerére, formájára, küllemére, választékára sokféle lehetőség és variáció alkalmazható. A kínálat kialakításakor törekedni kell arra, hogy a vendég könnyen eligazodjon az ételek között. Kerüljük a fantázianevek használatát! Érthetően megfogalmazott technológiai leírásokkal segíthetjük a választást. A jó étlap szakszerűen,

közérthetően, étel-főcsoportokra tagolódva, a fogyasztás sorrendjében ismerteti a kínálatot. Legtöbbször:

- hideg előételek, vagyis pástétomok, habok, galantinok, hideg húsok, felvágottak, kocsonyák, zöldségből készült előételek, tojásból készült előételek, saláták, öntetek,
- levesek, amelyek lehetnek
- híglevések – húsleves jellegű levesek, magyaros híglevések, erőleves,
- sűrített levesek, egyszerű sűrített levesek, krémlevések, gyümölcsleves,
- összetett levesek, Újházy tyúkhúsleves, orjaleves, ököruszály leves, Jókai babaleves
- meleg előételek ,
- húsból és belsőségekből készülő meleg előételek, halakból készülő ételek, sajtból-tojásból készülő meleg előételek, rizottók, zöldség főzelékekből készülő meleg előételek, tésztákból készülő meleg előételek,
- főételek, készételek:
- sertéshúsból készülő ételek,
- marhahúsból készülő ételek,
- borjúhúsból készülő ételek,
- bárányhúsból készülő ételek,
- háziszárnyasokból készülő ételek,
- vadakból és vadszárnyasokból készülő ételek,
- halakból és egyéb hidegvérű állatokból készülő ételek,
- frissensültek,
- bő zsiradékban sülték (bécsi, párizsi, Orly szelet),
- roston, nyáron sülték (grill, lávakövön sült),
- köretek:
 - burgonyából készülő ételek,
 - zöldségekből készülő ételek,
 - gabonákból készülő ételek,
 - tésztafélékből készített köretek,
- mártások:
 - hideg mártások,
 - majonéz alapú mártások,
 - meleg mártások
 - francia alapmártások,
 - egyszerű meleg mártások,
 - gyümölcsmártások,
- saláták,
- tészták,
- éttermi meleg tészták,
- desszertek:
 - torták,
 - rétesek,
 - kelt tészták,
 - palacsinták,
 - omlóstészták,
 - felvert tészták,
 - égetett tészták,
 - felfújtak,
 - pudingok,

- fagylaltok,
- gyümölcsök, gyümölcskészítmények,
- sajtok,
- italok.

Tányérdesszertek összetétele: sütemény, mártás, gyümölcs, csokoládé vagy cukordísz.

Az étlapon fel kell tüntetni az ételekben található allergéneket!

3.3. A menü összeállításának szabályai

Az étterem, vendéglő, bisztró, csárda, büfé, egyéb vendéglátóhely szakhatósági előírásnak megfelelő működési feltétele alapvetően meghatározza az étlapok és a menük összetételét. Az ételsorok tervezésénél alapvető szempont, hogy a könnyű ízű, alapanyagú, fűszerezésű ételekből kiindulva, fokozatosan „nehezítve” haladunk a desszertig. Az étlapok és menük összeállításakor mindenkor figyelembe kell venni az idényjellegét és az alapanyagok beszerzésének lehetőségét. A friss zöldségeknél és gyümölcsöknél nincs jobb alapanyag. Nyári időszakban inkább a könnyű leveseket, zsiradéokban szegény főételeket, salátákat, fagylaltkelyhet kell a menüben szerepeltetni. Az őszi-téli időszakban a tartalmasabb ételeket lehet kínálni, természetesen figyelembe kell venni a könnyen emészthetőséget is. Fő szempont, hogy milyen alkalomhoz készítjük az ételleket (ünnepi alkalom, esküvő, bankett, ballagás, temetés stb.)

Lehetőségekhez mérten minél szélesebb elkészítési módozatokat kell alkalmazni (sütés, főzés, párolás, konfitálás, sous vide, molekuláris gasztronómia stb.). Kerülni kell az alapanyagok, színek, fűszerek, ízek, formák ismétlődését egy menüben. Az egyes ételcsoportok között törekedni kell az összhangra. Savanyú tejfölös előételhez nem szabad citromos levest vagy főételt kínálni. Az ételek készítésénél fő szempont a szakszerű darabolás. A hagyományos fogások mellett az új vagy újragondolt ételek is szerepeljenek a menüben. Korszerű, egészséges, könnyen emészthető, sószegény, kevésbé édesített ételeket kínáljunk!

A menük összeállításánál figyelembe kell venni a vendégek esetleges vallási, egészségügyi, nemzeti gasztronómiai sajátosságait. Fő szempont még a meghívottak kora, nemek szerinti összetétele, létszáma, a megrendelő anyagi lehetősége.

A menükártyán szerepeltetnek általában az ételekkel harmonizáló alkoholtartalmú italokat. A helyes eljárás, hogy az ajánlások alkalmával mindig a menüvel harmonizáló italokat javasoljunk.

Az italokat az étlapokon és az itallapokon alkoholtartalmuk, elkészítési módjuk, elkészítési helyük (országok, pincészetek) szerint csoportosítva tüntetik fel, míg a menükártyákon az ételek sorrendjében jelenítik meg – évjárat és pincészet feltüntetésével.

Az ételekhez illik italt is felszolgálni, például szénsavmentes ásványvizet, aperitifként általában minőségi szeszesitalt (pálinka, vodka, whisky, likőrök), menühöz harmonizáló alacsony alkoholtartalmú italokat kínálnak. A menü összeállításakor figyelembe kell venni a fokozatosság elvét, az italokat is hasonlóan kínáljuk. Az étkezés befejezésekor kávé és digestív italt (étkezés utáni italt, például konyakot) szolgálunk fel.

3.4. Borkultúra, borkóstolás

Magyarország Európa tradicionális bortermelő országai közé tartozik. Bortermelésünk már a középkorban is jelentős volt.

A bor és az étel szoros kapcsolatát már az ókori emberek is előszeretettel élvezték. A katonák bátorságuk fokozására itták. A borfogyasztás mind a főúri, mind a köznép körében népszerű volt. Hazánk nemzeti arculatának egyik fontos jegye a szőlőtermesztés és a borászat. A mai borkultúránkhoz tartozik a borok értékeinek védelme, népszerűsítése, hírnevének ápolása. Az ország egész területe bortermő vidék. Az ország talajának és a klímának, illetve ezek változatos keverékének köszönhető az, hogy 22 borvidék található nálunk. Magyarország olyan országok közé tartozik, ahol a klasszikus borfajták teljes skálája megtalálható a könnyű fehér és rosé boroktól, a testes vörös borokon át a természetes édes tokaji borokig. A XX. század második felében – a termesztés korszerűsítésének hatására – eltűntek azok a hagyományos termesztési és borászati eljárások, néprajzi jellegzetességek, amelyek a borvidékeken az évszázadok során kialakultak. A rendszerváltozás után a nagyüzemi termelést felváltotta az egyedi minőségi borkészítés. Pincészetekben tanult szakemberek modernizálták a tradicionális pinceműveleteket, eszközöket, kialakították jellemző arculatukat. A XXI. századra kialakult a kulturált borfogyasztás, aminek a lényege értékelni és élvezni az ital minden összetevőjét. Nem a lerészegedés a cél!

3.4.1. Borvizsgálat

A borvizsgálatnak szigorú szabályai vannak. A borkóstolás alkalmával szemünkkel, orrunkkal, szájunkkal érzékeljük, értékeljük a vizsgálandó italt. A megfelelő hőfokon megfelelő pohárba töltött bornak először a színét, tisztaságát, átláthatóságát nézzük meg. Az orrunkkal a tájegységre jellemző zamatok egyediségét és keveredését érzékeljük. Kortyolgatva, a szájban lévő összes ízlelőbimbó felhasználásával érzékeljük és értékeljük e történelmi italt. A borkóstolásnál is a fokozatosság elve érvényesüljön.

Ezek alapján a szokásos sorrend: fehérborok – illatos borok – rozé és siller borok – vörösborok – tokaji különlegességek – egyéb borkülönlegességek (likőrborok – pezsgők – konyak, brandy). Az éttermekben dolgozó sommelier-k javasolják a vendégnek a menühöz legjobban illő bort.

3.4.2. Borvidékek

- Ászár-neszmélyi borvidék
- Badacsonyi borvidék
- Balaton-felvidéki borvidék
- Balatonfüred-csopakai borvidék
- Bükki borvidék
- Csongrádi borvidék
- Dél-balatoni borvidék
- Egri borvidék
- Etyek-budai borvidék
- Hajós-bajai borvidék
- Kunsági borvidék
- Mátrai borvidék
- Móri borvidék
- Nagy-somlói borvidék
- Pannonhalma-Sokoróalja

- Pécsi borvidék
- Soproni borvidék
- Szekszárdi borvidék
- Tokaj-hegyaljai borvidék
- Tolnai borvidék
- Villány-siklósi borvidék
- Zalai borvidék

3.4.3. Az italkínálás íratlan szabályai

Előételekhez, halakhoz, fehérhúsú szárnyasokhoz fehérbort vagy rozét kínálunk:

- Chardonnay, tramini: hal, szárnyas, malacsült, füstölt sajtok
- Hárslevelű: borjú, tartalmasabb levesek (palóc), gyümölcsös desszertek
- Olaszrizling: hideg sült, kocsonya, szendvics, sajtok
- Rajnai rizling: aperitifként, sült, leves
- Rozé bor: halak, zöldséges vagy krémleves, főtt-párolt húsok-felvágott

Főételekhez vagy vörös húsból készült előételekhez vörösbort kínálunk:

- Kékoportó: sült, paprikás, pörkölt, halászlé
- Kadarka: halászlé, borjú, bárány, gulyás, paprikás, tésztafélék
- Kékfrankos: sertés, marha, pecsenye
- Cabernet Franc: vadhús, belsőség, vadas, báránysült, füstölt sajtok
- Cabernet Sauvignon: marha, pörkölt, gomba
- Merlot: sonka, szárnyas sült, füstölt húsok

Desszertekhez, gyümölcsökhöz édes fehérbort kínálunk:

- Tokaji aszú, édes-száraz tokaji szamorodni

Borhőfok:

- 16-18C° – karakteres, erős vörös borok
- 14-16C° – gyengébb vörös borok
- 10-12C° – tokaji aszú
- 8-10C° – fehérborok, rosé

A sommelier-k szerint sört minden ételtípushoz fogyaszthatunk. Az alapanyagok és az elkészítési módok határozzák meg, hogy világos, barna, félbarna, búza- vagy gyümölcsös sört kínálunk a vendégnek.

3.5. Meghívás, meghívó. A meghívás szabályai. A meghívó alakja, tartalma és formája.

A meghívó a diplomáciai protokoll minden területén nélkülözhetetlen kellék. A formális vagy informális eseményre küldött invitáló levélnek megvannak a stilisztikai szabályai, ezek utalhatnak formára, alakra, kivitelre. A meghívás történhet szóban, személyesen, telefonon vagy írásban egylapos vagy kétlapos kivitelben (nyomdai formátumban vagy kézzel írva).

A meghívónak tartalmaznia kell:

- a meghívó személy vagy szervezet nevét, titulását, beosztását, rangját, aláírását,
- a meghívó személy elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím),
- a meghívás tényét,

- a meghívott személyt vagy szervezet nevét, rangját, titulását, esetleg a meghívandó hozzátartozójának nevét,
- az esemény jellegét (kocktélparti, ballagási ünnepség, kiállítás megnyitó)
- az alaklom pontos helyét, kezdetének időpontját,
- egyéb információkat, visszajelzés kérése (R.S.V.P), öltözk, jelmez.

Az idegen nyelvű meghívónál a szöveg mindig az adott nyelven használatos formában történjen. Az invitáló levélen lévő jelzésekre, kérésekre válaszolni kell. Esetenként előfordulhat, hogy irodalmi idézeteket, szöveg- vagy versrészleteket írnak a levélre. A meghívót borítékba helyezve az esemény előtt 2-3 héttel illik kiküldeni.

3.6. A pohárköszöntő szabályai

Pohárköszöntőt hivatalos szervek rendezvényein, magánjellegű étkezéseknél vagy a diplomáciai eseményeken mondanak. A beszédet a házigazda vagy a rendezvény szervezője az étkezés előtt vagy két fogás – a főétel és a desszert – között felállva mondja. A pohárköszöntőt mondó röviden üdvözlő a díszvendége(ke)t, a vendégeket és az eseményhez kapcsolódó, előre eltervezett mondanivalóját érthetően előadja. A beszéd akkor jó, ha udvarias hangvételű, rövid, frappáns, szellemes és lényegre törő. Abban az esetben, ha a szónok végez a beszéddel, és felemeli a poharát, a vendégeknek felállva kell koccintaniuk és inniuk. Rendszerint a fővendég, a díszvendég, vagy a legidősebb családtag válaszbeszédet mond. A pohárköszöntő után alkohol tartalmú italokkal illik koccintani (pezsgő, fehérbor, vörösbor, pálinka, szeszes italok).

3.7. Nemzeti sajátosságok

Hungarikum

A 2000-es évek elején civil kezdeményezésre a magyar értékeink megmentésére indult mozgalom hatására a Magyar Országgyűlés egyhangú szavazással megszavazta a magyar nemzeti értékekről és a hungarikumokról szóló 2012. évi XXX. törvényt. A rendelkezés feladata, hogy felkutassa, felkarolja és megőrizze a nemzeti értékeinket a történelmi Magyarország határain belül. A Földművelésügyi Minisztérium égisze alatt működő bizottság a hungarikumok gyűjteményét nagysikerű kiállításokon bemutatja és népszerűsíti, Európától Kínáig a föld számos országában.

„Megkülönböztetésre, kiemelésre méltó érték, amely a magyarságra jellemző tulajdonságával, egyediségével, különlegességével, minőségével a magyarság csúcsteljesítménye, amelyet külföldön és belföldön egyaránt a magyarság eredményeként, kiemelt értéként tartanak számon, védett természeti érték, kiváló nemzeti termék, amit a Hungarikum Bizottság hungarikummá minősít, és ami a törvény erejénél fogva hungarikum.”

A hungarikumok gyűjteménye különböző csoportokba foglalva jelenleg 64 védett értéket jelöl. Évről évre egyre több termék, szolgáltatás, kulturális örökség kerül az úgynevezett "értékpiramison" keresztül a listára. A törvényben leírtak szerint bárki javasolhat bármilyen értéket a Magyar Értéktár Bizottságnak. Ez a grémium különböző lépcsőfokokon keresztül bírálja el és továbbítja a Hungarikum Bizottságnak, amely beemeli a kiválasztott értékek gyűjteményébe.

A „Hungarikum” védjeggyel ellátott értékeink listája

Agrár és élelmiszergazdaság

1. Pálinka/Pálinka
2. Törkölypálinka/Grape marc pálinka

3. Csabai kolbász vagy Csabai vastagkolbász/Csabai sausage or Csabai thick sausage
4. Magyarországi Tokaji borvidéken előállított Tokaji aszú /Tokaji aszú produced in the Tokaj wine region of Hungary
5. Hízott libából előállított termékek /Food products from fattened goose
6. Gyulai kolbász vagy Gyulai pároskolbász/Gyulai sausage or Gyulai double sausage
7. Szikvíz/Soda-water
8. Kalocsai fűszerpaprika-őrlemény/Ground paprika from Kalocsa
9. PICK Téliszalámi/PICK wintersalami
10. Magyar akác/Black locust (*Robinia pseudoacacia*)
11. Magyar akácméz/Hungarian acacia honey
12. HERZ Classic Téliszalámi/HERZ classic wintersalami
13. Makói hagyma/Red onions from Makó
14. Szegedi fűszerpaprika-őrlemény/Ground paprika from Szeged
15. Magyar szürke szarvasmarha/Hungarian grey cattle
16. UNICUM keserűlikőr/UNICUM herbal liqueur
17. Debreceni páros kolbász/Debrecen double sausage
18. Fröccs/Spritzer
19. Alföldi kamillavirágzat/Alföld chamomile
20. Kürtőskalács/Chimney cake
21. Piros Arany és Erős Pista/ Piros Arany (Red Gold) and Erős Pista
22. TÖRLEY pezsgő/TÖRLEY Sparkling Wine
23. Egri Bikavér /Egri Bikavér
24. Magyar pásztor- és vadászkutyafajták/Hungarian shepherd and hound dogs

Egészség és életmód

25. Béres Csepp és Béres Csepp Extra/Béres drops and Béres drops extra
26. ILCSI Szépítő Füvek natúrkozmetikai termékek/ILCSI Organic Skin Care Products
27. Magyar Védőnői Szolgálat, mint nemzetközileg is egyedülálló, tradicionális ellátási rendszer/Hungarian District Nursing Service as an internationally unique, traditional healthcare system
28. A Hévízi-tó és a tradicionális hévízi gyógyászat/Lake Hévíz and the traditional therapy in Hévíz
29. Kabay Jánosnak, az Alkaloida gyógyszergyár alapítójának életműve/Life-work of János Kabay, founder of the Alkaloida pharmaceutical factory

Ipar és műszaki megoldások

30. KÜRT Adatmentés / KÜRT Data Recovery
31. Zsolnay porcelán és kerámia/Zsolnay porcelain and ceramics
32. Neumann János életműve az informatika és a számítógépek világában/Life-work of János Neumann in the area of information technology and computers

Kulturális hagyomány

33. A táncház módszer mint a szellemi kulturális örökség átörökítésének magyar modellje/The folk dance house method as the Hungarian model of perpetuation of cultural heritage
34. Mohácsi busójárás, maszkos télűző szokás modellje/„Mohácsi Busó járás” a masked end-of-winter tradition
35. Solymászat mint élő emberi örökség/Falconry as a living human heritage
36. A Matyó népművészet – egy hagyományos közösség hímzéskultúrája/Matyó folk art – The embroidery culture of a traditional community

37. Budapest – a Duna-partok, a Budai Várnegyed és az Andrássy út/Budapest, including the banks of the Danube, the Buda castle quarter and Andrássy avenue
38. Hollókő Ófalu és környezete /Old village of Hollókő and its surroundings
39. Az Ezeréves Pannonhalmi Bencés Főapátság és természeti környezete /Millenary Benedictine Abbey of Pannonhalma and its natural environment
40. Hortobágyi Nemzeti Park – a Pusztasziget/Hortobágy National Park – the Puszta
41. Pécs (Sopiana) ókeresztény temetője/Early Christian necropolis of Pécs (Sopiana)
42. Fertő / Neusiedlersee kultúrtáj/Fertő / Neusiedlersee cultural landscape
43. Tokaj történelmi borvidék kultúrtáj /Tokaj historic wine region cultural landscape
44. Herendi porcelán/Herend porcelain
45. Magyar operett /Hungarian operetta
46. Kassai-féle lovasíjász módszer /The Kassai method of horseback archery
47. Halasi csipke/Halas lace
48. Kalocsai népművészet: írás, hímzés, pingálás/Kalocsa folk art – drawing, embroidery and wall painting
49. 100 Tagú Cigányzenekar – A zenekar világhírű művészi és hagyományörző gyakorlata/Budapest GypsySymphony Orchestra – The worldrenowned artistic and tradition preserving practice of the orchestra
50. Gróf Széchenyi István szellemi hagyatéka/Count István Széchenyi's intellectual legacy
51. Klasszikus magyar népdal/Traditional Hungarian folk song
52. Zsolnay Kulturális Negyed/Zsolnay Cultural Quarter
53. Tárogató/Tárogató
54. Vizsolyi Biblia/The Vizsoly Bible
55. IX-XI. századi Magyar Íj /The Hungarian bow of the 9th-11th century
56. Magyar cimbalom/Hungarian dulcimer
57. Kodály-módszer/ Kodály concept örökség

Sport

58. Puskás Ferenc világszerte ismert és elismert életműve/The worldknown and renowned life-work of Ferenc Puskás

Természeti környezet

59. Az Aggteleki-karszt és a Szlovák-karszt barlangjai/Caves of Aggtelek karst and Slovak karst
60. Kaptárkövek és a bükkaljai kőkultúra/Hive-stones and the stone culture of Bükkalja

Turizmus és vendéglátás

61. Karcagi birkapörkölt/Karcag mutton stew
62. Gundel örökség – Gundel Károly gasztronómiai és vendéglátóipari öröksége és a Gundel Étterem/Gundel heritage – gastronomic and catering trade heritage of Károly Gundel and the Gundel Restaurant
63. Bajai halászlé/Fish soup from Baja
64. Tiszai halászlé/Fisherman's soup from the region of Tisza

3.8. Díszétkezesek, nemzetközi protokoll

A hazai és a nemzetközi protokolláris vendéglátás csúcspontja a díszétkezés. A meghívott vendégek ünnepélyesen terített asztaloknál foglalnak helyet és az előzetesen a felszolgálat sorrendjében összeállított menükártyán lévő menüt fogyasztják el. A díszétkezeseket különleges alkalomra szervezik. Az éttermi személyzetnek a célja a vendégek rangjához méltó és illő társas étkezés biztosítása, amely kifejeződik a hely kiválasztásában, a rendezvény

lebonyolításában és az ételek és italok felszolgálásában. A díszes és különleges menükártyának minden fontos információt tartalmaznia kell (meghívó személy, milyen alkalomra szervezik, a helyszínt, az időpontot a felszolgált ételeket és italokat).

A sikeres rendezvényszervezés alapvető része a pontos tervezés, a megfelelő eszközök, dekorációk, alap- és kiegészítő anyagok beszerzése és szakszerű használata.

A vendéglátóhelyek rendezvényeinek színvonalát befolyásolja:

- egy vendégre jutó keretösszeg,
- a rendezvény jellege, az ellátás módja,
- a megrendelő célja és elképzelése,
- a lebonyolítás helyszíne (épületen belül vagy külső helyszínen) és körülménye,
- az alkalmazott díszítés,
- a felszolgált étel és italválaszték,
- művészek produkciója (zenészek).

A meghívó félnek, házigazdának mindig fogadnia és köszöntenie kell a meghívott érkező vendégeket! A különböző díszétkezeseknek világszerte elfogadott és alkalmazott egyöntetű formái vannak, de vannak olyanok is, amelyek csak bizonyos afrikai, ázsiai, amerikai országokban alkalmazandók. A rendezvények elsődleges célja az étkezés és az italfogyasztás közben a meghívott vendégek kötetlenebb formában való megismerése, jobb és hasznosabb kapcsolatok elérése érdekében.

A protokolláris étkezések történhetnek társadalmi, politikai, egyházi, kulturális, sport-, családi összejövetelek alkalmával.

A társadalmi-politikai rendezvények díszétkezéseinek alkalmával lehetővé válik, hogy a résztvevő üzletemberek, diplomáták, magánszemélyek, politikusok viszonylag kötetlenebb formában találkozhassanak és véleményüket megoszthassák egymással.

Az étkezések menü összeállításakor figyelembe kell venni a meghívandó vendégek egyedi kéréseit is (vegetáriánus, vallási megkötések, allergiát okozó alapanyagok stb.)

A díszétkezesek menüje az alábbiakból állhat:

- Leves vagy előétel, főétel, desszert
- Előétel, leves, főétel, desszert
- Hideg előétel, leves, meleg előétel, főétel, desszert
- Előétel, leves, halétel, sorbet, főétel, sajt, desszert.

Az étkezések közben nem illik felállni, kimenni, dohányozni, telefonálni. Érkezéskor minden vendéget fogadni és üdvözölni kell, mindenkinek be kell mutatkozni.

Munkaebédre, koktélpartira, szendvics partira ajándékot általában nem visznek.

3.8.1. Terítés, kínálás, felszolgálás, eszközhasználat előírásai.

A vendégek éttermi és éttermeken kívüli, étellel és itallal történő kiszolgálásának alapvető kerete a terítés. A szakszerű munka alapja a helyiségek berendezése (asztalok, székek elrendezése), tányérok, poharak, evőeszközök, textíliák előkészítése. A terítés alapfeltétele, hogy minden ragyogjon a tiszaságtól! Rendszerint fehér vagy pasztellszínű asztalterítővel borítjuk asztalunkat. A színben illő textil szalvétát mindig hajtogassuk formára. Díszétkezesek alkalmi és ünnepi jellegét az asztalok elrendezésével hangsúlyozhatjuk. A vendégfogadás körasztalos vagy folyamatosan összefüggő egybeterítéses, négyzet, téglalap, T, E, M, C, U formátumú lehet. Az asztalok elrendezésekor vegyük figyelembe a helyiség adottságait, a

vendégek kívánságait, a fogadás típusát. Kerekasztalhoz maximum 10 személyre terítsünk. Az abroszok minden oldalon egyformán 30-40 cm-re lógjanak le. A teríték távolsága 60-80 cm legyen. A terítékek és az evőeszközök elhelyezését mindig a menü határozza meg, mely párhuzamos vagy geometriai alakzat lehet. A terítést nagy alaptányérral a főhelytől kiindulva kezdjük. Az asztal két oldalán lévő terítékek mindig pontosan egymással szemben legyenek. A tányérok mellé jobb- és baloldaltól kiindulva helyezzük az evővillát, evőkést élével a tányér felé, tovább haladva a menü szerinti evőeszközökkel folytassuk a terítést. A desszert evőeszközök a tányér elé kerülnek. A kés nyelével jobb felé érinti a tányér szélét, a villa szorosan a kés elé párhuzamosan kerüljön, nyele baloldal felé nézzen. A zsemletányér baloldalra kerüljön, a nagy villa elé, a vajkést keresztbe a tányérra helyezzük. Egyszerű terítésnél csak vizes és boros poharat teszünk az asztalra. Díszítkezéseknél az ételekkel harmonizáló borokat szolgálunk fel az előírásoknak megfelelő pohártípusokkal. Az üvegpoharakat a tányér felső jobb széléhez, a kés és a kanál elé helyezzük. Vizes ballonnal kezdjük, és a menü szerinti sorrendben haladunk ferdén az asztal közepe felé. Az asztalkendőt (szalvéta) hajtogatva a nagytányéron, zsemletányéron, vagy a villa mellett helyezhetjük el.

A díszítkezések sikerének egyik feltétele az alkalomhoz illő textíliák színeinek megválasztása. A protokoll szokásjog szerint ünnepélyes alkalmakra fehér abroszt és szalvétát használunk (díszebéd, politikai díszítkezés, esküvő). Esti étkezéseknél és kötetlenebb rendezvényeken elfogadott terítési forma a színes textíliák használata. Törekedni kell arra, hogy a terítők színe harmonizáljon az asztalon lévő étkészlettel, tányérokkal és a dekorációval. A vendéglátó egységek a különböző rendezvényeken az asztal formájához illeszkedő abroszokat (kerek, négyszögletes, téglalap), táblaabroszokat, asztalszoknyákat, középtextíliákat, futókat és szalvétákat használnak (ruhaszalvéta, bankettszalvéta, díszszalvéta, papírszalvéta).



2. sz. kép: Kalocsai terített asztal

Welcome Drink

A welcome drinket üdvözlő koccintásnak is hívják. A pezsgőital kínálása szerződéskötések, családi, hivatali, társadalmi ünnepek alkalmával csúcspontja a rendezvényeknek. A vendéglátás egyik fő tevékenysége a vendégvárás. A meghívó házigazda vagy a szervező személy a bejáratnál várja és köszönti a meghívottakat. A pincérek a vendégeket érkezéskor száraz pezsgővel (de előfordulhat édes és alkoholmentes is) és ásványvízzel, rostos narancslével,

esetleg paradicsomlével fogadják. Kelet-európai szokás pálinkát, vodkát kínálni (étvágygerjesztőt) az étel fogyasztása előtt. A pezsgős köszöntés flöte pohárban eredetileg a diplomáciai élet velejárója volt, manapság az élet minden területén ünneplésre használják.

Felszolgálási formák

Francia felszolgálás

A kialakulása a francia királyságra vezethető vissza, roskadásig megrakott asztalokon kínált ételeket, italokat és a gyümölcsöket a szolgák szigorú etikett alapján szolgálták fel. A francia felszolgálás mai változata, hogy a konyhán tálakra tálalt 8-10 adag ételt – külön a húst és külön a köretet – a felszolgáló a jobboldalról az asztalra helyezi, a vendég pedig szed magának. Díszítkezéseken a tálakon kiadagolt ételt a pincér balról kínálja és a vendég saját magának szervíroz.

Angol felszolgálás

Szigorú szabályok szerint az angol nemesi családok hagyományaiból alakult ki. Az ültetési rendet a családfő határozta meg, életkor, rang, politikai szerepvállalásuk alapján. A felszolgáló a szervízasztalról, a tálaló kocsiról szolgál fel, legtöbbször az ételek készítését vagy a befejező munkálatokat a vendég előtt végzik. Előfordul, hogy a 8-10 személyes tálakon a pincér balról kínálja az ételt és szervíroz a vendégnek. Az angol módszernél mind az ételt, mind az italt a pincér szolgálja fel. Az étkezések után a teát, a kávét, a csokoládét a dohányzó (szivarozó) helyen kínálják.

Svájci vagy amerikai felszolgálás

A modern kor felgyorsult életvitele miatt alakult ki. A konyhán az ételt közvetlenül a tányérra tálalják és a pincérek jobbról a vendég elé helyezik. A modern szakácsművészet szakemberei ételköltemények készítenek, amiket 32-34 cm átmérőjű nagy tányérra tálalnak. A felszolgálók az ételt a vendégek elé helyezik, ügyelve, hogy semmi ne mozduljon el.

Orosz felszolgálás

A cári, főúri étkezéseken alakult ki keveréke az angol és a francia felszolgálási módnak. A szakácsok nagy tálakon (8-12 személyes) adagolják ki az ételeket, a pincérek körbe kínálják és a szervízasztalról a tányérokra adagolják és a vendégek elé tálalják.

Evőeszköz használata

Az evőeszközök használata szigorú szabályokhoz kötött. A legősibb evőeszközünk a fából, később fémből és porcelánból készült kanál. A kés mindenkinek saját eszköze volt, csak a középkor közepén került az asztalra a tányérok mellé. A villa mintegy négyszáz éves múltra tekinthet vissza. A XVI. században olyan bonyolult, díszes, bő ujjú ruhák kerültek divatba, hogy az addigi szokásokkal ellentétben nem sikerült kézzel a szájba juttatni az ételt. Kellett tehát egy segédeszköz, amivel az ételt a táltól a szájig eljuttatták. Így került az asztalra a villa, ami annak idején hosszabb és nagyobb volt. A mai terített asztal az 1800-as évek elején alakult ki. Az evőeszköz kulturált, protokolláris használatát szakkönyvekben részletesen leírták. A mai korban a vendégek minden ételtípusra kialakult evőeszközzel fogyasztják el az ebédjüket.

Késsel és villával kell enni a húsos, halas ételeket, a hidegtálakon felszolgált felvágottakat, nagyobb szendvicseket, sülteket. Kiskanalat kell használni egyes desszerteknél, lágy tojásnál, a rákkoktélt fogyasztásakor, néhány gyümölcsnél és a gyümölcssalátánál. A kenyeret, zsemlét, kiflit és a nagyobb péksüteményeket két kézzel törve, falatonként helyezzük a szánkba. Reggeli étkezésnél a pirítósra a vaját késsel először a tányér szélére helyezzük, majd a vajkéssel a kenyérdarabra tesszük. A húsételeket nem illik előre feldarabolni és villára tűzve fogyasztani.

Késsel csak akkora darabot vágunk, amely kényelmesen befér a szánkba. Halat és a tenger gyümölcseit kizárólag haleszközzel illik enni, ami halkésből és halvillából áll.

Kanállal kizárólag levest, főzeléket, felfújtfélét, krémeket, pudingot, befőttet, fagylaltot eszünk. A levesben levő anyagok, zöldségek, húsok, tészták méterének akkorának kell lennie, hogy kanállal darabolás nélkül szánkba tudjuk helyezni.

A kiskanalat tea, kávé és édesség fogyasztásához használják.

3.8.2. Díszítkezések formái

A munkával kapcsolatos étkezések típusai

A munkaétkezéseket általában a tárgyalások, értekezletek, kongresszusok helyszínén, illetve azok közelében tartják. A rendezvénynek az a célja, hogy a vendégek megfelelő étkezés mellett a megbeszélésüket eredményesen tudják folytatni vagy befejezni. A személyzetnek szinte „láthatatlanul” kell dolgoznia! Protokolláris munkaétkezéseket csak szeparált helyiségben lehet lebonyolítani. A politikai, üzleti protokolláris rendezvényeken mellőzik a felesleges látványosságot, díszítést. A szervezőnek törekedni kell, hogy a menüjavaslatba könnyen emészthető, látványos és tápláló ételek kerüljenek

Kávészünet

A legegyszerűbb fogadási forma a kávészünet. A meghívott vendégek érkezésekor és a tárgyalási szünetek ideje alatt koktélasztalokon sós-édes aprósüteményt, büféasztalokon alkoholmentes italokat, kávé, teát, esetleg szendvicset kínálnak. A kávészünetet, étel és ital kínálását az egész napos előadások, tárgyalások között többszöri, 20-30 perces pihenő időszakban tartják.

Munkareggeli vagy villásreggeli

A munkareggelit reggel vagy kora délelőtti időpontban tartják. Közjogi méltóságok (miniszterelnök, köztársasági elnök és az országgyűlés elnöke) államháztartási szervek tájékoztatás céljából sajtó reggelit tartanak az írott és az elektronikus média szereplőinek. A hivatalos korai étkezések alkalmával, a vendégeknek lehetőséget biztosítanak egy kötetlenebb formában történő megbeszélésre.

A hivatalos villásreggeli kis létszámú meghívott vendéggel (4-12 fő) külön teremben, terített asztalok mellett, ültetési rend és protokollszabályok betartásával zajlik. A pincérek általában reggel 8-10 óra között szolgálják fel a reggelit hideg és meleg ételek formájában, vagy a vendégek büféasztalról szolgálják ki magukat. A menü összeállításakor fő szempont a könnyen emészthető, tápláló egészséges ételek (szendvicsek, saláták, magvak, gyümölcsök, különféle péksütemények, müzlik) kínálása. Kerülni kell a hagymás, túl fűszeres és csípős ízeket. A munkareggeli választéka hideg felvágottak, halkészítmények, sajtok, dzsem, méz, tejtermékek és 2-3 féle meleg ételből áll. A pincérek alkoholmentes italokat (rostos gyümölcslevek), teát és kávékat szolgálnak fel.

Munkaebéd (business lunch)

A munkaebéd célja, hogy a megbeszélések, konferenciák, tárgyalások folyamata ne törjön meg. Az ebédszünetben a felszolgálók a vendégeket alkoholmentes italokkal, esetleg száraz pezsgővel kínálják. Az étkezés protokollleírások betartásával (ültetési rend, kiszolgálási sorrend) terített asztalok mellett, három- vagy négyfogásos menü felszolgálásából áll. Az ételekhez illő bort is kínálhatunk. A pincérek a desszert után a kávé és a teát az asztalnál szolgálják fel! Előfordulhat, hogy jegyzetfüzetet és tollat is készítenek a terített asztalra.

A munkaebéd sok esetben gyors lefolyású (1-1,5 óra), minden látványos dekorációtól, kiegészítő elemektől mentes rendezvény.

Munkavacsora (business dinner)

Vendégváraskor a pincérek száraz pezsgőt és alkoholmentes italt kínálnak a meghívottaknak. Az étkezés időtartama alatt (2-2,5 óra) három-ötfogásos menüt szervíroznak. A pincérek az ételekhez illő borokat vagy sört és üdítőt öntenek a vendégeknek. Desszert után kávé, teát, illetve csokoládét szolgáltatnak fel külön helyiségben. Előfordulhat, hogy a vendégeknek a különböző fogásokat büféasztalról kínálják. Dohányozni csak a kijelölt helyen szabad!

Szendvicsparti

A szendvicspartit rövid időtartamú (0,5-1 óra), értekezletek, megbeszélések, tárgyalások szünetében tartják. A vendégek koktélasztalok (könyöklő) mellett fogyasztják el a pincérek által a büfé asztalról kínált szendvicseket, hideg, meleg „falatkákat”, salátát, sós-édes aprósüteményt. A felszolgálók az alkoholmentes italokat, a kávé és a teát az italpultról szolgálják fel.

3.8.3. Díszebéd, díszvacsora

Vendégváraskor a pincérek az érkező személyeknek szárazpezsgőt, ásványvizet, narancslét, esetleg hideg falatokat, mini szendvicseket, pogácsát kínálnak.

Az étkezés időtartama 1,5-2,5 óra.

A vendégeknek az ültetési rend alapján a protokolláris szabályok betartásával három- hét fogásos menüt szervíroznak (hideg előétel, leves, meleg előétel, sorbet, főétel, sajt, desszert). A pincérek az ételekhez illő jó minőségű bort öntenek a poharakba.

A felszolgálók a desszert után a kávé, a teát, a csokoládét és digestiv italt (konyak) külön helyiségben szolgálják fel. Dohányzó vendégeknek külön helyszínt kell kialakítani.

Az ültetési és kiszolgálási rend összeállításakor figyelembe kell venni a protokollszabályokat (fővendég, fővendég felesége, legidősebb vendég, politikai rangsor, üzleti-banki körök legmagasabb beosztású személyiségei). Az elfogadott ültetési rend alapján a vendégek az előtérben elhelyezett ültetési táblázaton tekinthetik meg a helyüket, majd az asztalokon található ültető kártyák segítségével foglalják el azt.

A büféebéd és büfévacsora (ülő-álló) alkalmával is kijelölik a vendég helyét és csak a második fogás után illik helyet változtatni. A felszolgálók csak közreműködnek, segítenek a vendégeknek a szervírozásban feltöltik a büféasztalokat, leszedik a szennyes tányért, poharat és az evőeszközöket.



3. sz. kép: Díszterítés

Állófogadás

A díszetkezések egyik tipikus formája az állófogadás. Ezt a rendezvény típust megrendelő kérésére szinte minden alkalomra alkalmazzák. A fogadást valaminek vagy valakinek a különleges eseményére szervezik. A vendégeknek ünnepélyes keretet, különlegességet, változatosságot, a megszokottól eltérőt nyújt.

Az állófogadások alapkoncepciója mindig ugyanaz, csak a lebonyolítás körülményei, az ellátás jellege, a rendezvényre szánt összeg és a megrendelő igénye teszi különlegessé.

Vendégvárás alakalmával a személyzet szárazpezsgőt, ásványvizet, narancslét, paradicsomlét szolgál fel. A rendezvény általában megnyitó vagy köszöntő beszéddel kezdődik. Az állófogadást protokolláris, üzleti reprezentatív és magáneseemények alkalmával szervezik. Kötetlen formátumú rendezvényforma, az ételeket büféasztalról, az italokat italpultból kínálják. Időtartama 1,5-2 óra. Az állófogadást ebéd és vacsora idejére szokták szervezni. A vendégek koktélasztaloknál állva fogyasztják el az ételeket. A vendéglátók büféasztalokról hidegtálakat, meleg ételt, salátákat, főételeket, desszertet, sajtválogatást és különféle gyümölcsöket kínálnak. A menü összeállításakor figyelembe kell venni a rendezvényre szánt összeget, az időnyeljeget, a vendégek létszámát és a lebonyolítási helyszín körülményeit. Az ételek méretét úgy kell kialakítani, hogy azt állva könnyen el lehessen fogyasztani. A büféasztalok ételkínálata, szervírozása, a hideg ételek folyamatos cseréje, a meleg ételek kellő hőfokon tartása és utántöltése a személyzet alapvető feladata.

Az italpult kínálata alkoholmentes, alkoholos és digestiv italok. A tea és a kávé felszolgálása jelzi a vendégeknek, hogy hamarosan vége a rendezvénynek. . Az italbüfénél külön kell figyelni az italok megfelelő hőfokon tartására és felszolgálására. Az állófogadás előnye, hogy viszonylag rövid idő alatt nagy létszámú meghívott vendéget lehet látványos módon kiszolgálni.



4. sz. kép: Sütemény-gyümölcs büféasztal

Összetett díszétkezés

E társas összejöveteleket ünneplés, tiszteletadás, szórakozás, jótekonyskodás és üzleti kapcsolatteremtés céljából szervezik. Ezek a rendezvények kiszolgálás szempontjából különbözőek lehetnek. A szervező, a meghívó a vendégeket a meghívóban értesíti az esemény céljáról, idejéről és helyéről. Vendéglátás szempontjából megkülönböztetünk fogadásokat (állófogadás, ültetett büféasztalos fogadás), parti étkezéseket (csülök-gulyás parti, ismerkedési partik, grill partik) zenés, táncmulatságos bálakat (Anna bál, jótekonysági bál, farsangi bál) és estélyeket (ünnepélyes megnyitók, diplomaosztók, esküvő).

Vendégváráskor a pincérek szárazpezsgőt, ásványvizet, narancslét, paradicsomlét szolgálnak fel. Az összetett díszétkezéseket társadalmi, kulturális, családi (esküvő, érettségi bankett, ballagás) események alakalmával szervezik. Hosszú időtartamú (2-4 óra). A pincérek az ételeket az asztalnál ülő vendégeknek tányérszervizzel szolgálják fel. A büféasztalokról történő ülő-álló étkezés egy kötetlenebb forma, a személyzet segít a szervírozásban, leszedi a szennyes tányérokat, poharakat és az evőeszközöket. A felszolgálók italtultról kínálják az alkoholos és alkoholmentes italokat, koktélok, a kávé és a teát. A vendégfogadás körasztalos vagy folyamatosan összefüggő egybeterítéses, négyzet, téglalap, T, E, M, C, U formátumú lehet.

A menükínálat:

- előétel, leves, főétel, saláta, desszert, dísz torta, gyümölcs vagy
- hideg előétel, leves, meleg előétel, főétel, desszert, dísz torta, gyümölcs.

Bálok szervezése

A báloknak komoly történelmi hagyománya van, már a középkorban is szerveztek zenés, táncos étkezéseket. A gazdagon terített asztalok mellett szórakoztak az előkelőségek. A mai értelemben vett bál először XIV. Lajos, a Napkirály udvarában teljesedett ki. Az első tehetős polgárok, nemes urak által szervezett mulatságot 1715-ben Párizsban tartották. A bál rövid időn belül egész Európában elterjedt szórakozási forma lett. A rendezvény ünnepélyes lebonyolításának formája írott és íratlan szabályok alapján történik. Egy báli meghívó társadalmi berendezkedés értékmérője volt. A fogadások egyik fontos értékmérője a nyitótánc. A bécsi valcer, a lengyel polka vagy a francia négyes kedvelt táncforma volt a nem ritkán nagy létszámú a vendégek

körében. A bálók másik látványos része a meghívottak ünnepélyes megérkezése, a ruhaköltemények, drága ékszerek viselőinek bevonulása. Idővel ezek a rendezvények specializálódtak (klasszikus bál, tematikus bál, Anna-bál, szüreti bál, álarcosbál, operabál).

A klasszikus bálakat mindig azonos helyszínen tartják, kezdési időpontja általában 20 óra. A fogadásokon elvárt az elegáns megjelenés, férfiaknak frakk, fehér mellény, csokornyakkendő, a hölgyeknek nagystélyi ruha alkalomhoz illő kiegészítőkkal, ékszerekkel. A rendezvények hangulatát fokozzák a látványos díszítő elemek, pezsgő-vízesés, akrobatikus bármixer, vendégek előtt készített ételek, léggömb dekorációk. A vendégek étkeztetése történhet menürendszerrel (2-3 féle menüből előre választanak), vagy büfészervizzel (szerviz asztalokon melegítő edényben meleg húsokat és köreteket, hideg tálakat, salátákat, sajtféléket, különleges desszerteket és gyümölcsöt kínálnak). A menük összeállításánál figyelembe kell venni, hogy az étkezés hosszabb időtartamú és a meghívott személyek kedvelik az estélyek színvonalát emelő különleges ételeket és italokat.

Partiétkezések

A partirendezvények angol és észak-amerikai klubok hagyományain alapulnak. A gazdasági, üzleti, kulturális, társasági és magán-összejövetelek alkalmával szervezik. A fogadások lebonyolítása a legváltozatosabb helyszíneken, formában, időben étel és ital kínálattal történik. A szervezők a partik színvonalát a rendezvényre jellemző kiegészítő, hangulatteremtő elemekkel, zenével és műsorokkal fokozzák.

Koktélparti

A koktélparti a társasági események, összejövetelek rövid idejű (1-1,5 óra) formája, általában főétkezések közötti időben rendezik. A rendezvény kötetlen, könnyed stílusú, oldott hangulatú, de elegáns összejövetel. Vendégvárás alakalmával a pincérek szárazpezsgőt, ásványvizet, narancslét, paradicsomlét szolgálnak fel. Az ételeket és az italokat a felszolgálók tálcáról kínálják. A vendégek koktélasztalok mellett állva vagy sétálva étkeznek. Az ételválaszték hideg-meleg mini falatok, finger food, sós és édes apró sütemény, saláták, mini desszertek. Az adagok méretét úgy kell kialakítani, hogy a vendégek egy kézzel tudják fogyasztani. A felszolgálók a vendégeknek koktélokat, bőséges alkoholos italokat, alkoholmentes italokat és kávékat szervíroznak az italtultról.

A koktélparti előnye, hogy a nagy létszámú meghívottat a személyzet rövid idő alatt gyorsan ki tudja szolgálni. A meghívottak a fogadásra eltérő időpontban érkeznek folyamatosan, ennek megfelelően kell az ételeket és az italokat szervírozni.

Kerti parti (garden party)

Az elnevezés a rendezvény helyszínére utal. A fogadásokat a kedvező időjárás, évszak és napszak figyelembe vételével szabadtéren szervezik. A kerti partin a vendégek kiszolgálása állófogadásszerűen, büféasztalokról vagy pincérek által tálcáról kínált, a rendezvény jellegéhez igazodó étellel és itallal történik. A kerti partik választéka hasonló a koktélpartiéhoz. A rendezvények kiegészítő elemei lehetnek a különféle sátrak, pavilonok, speciális kerti bútorok, tűzijáték, légkondicionáló és világító berendezés.

Grill parti

A grillétkezés kötetlen időtartamú és formátumú társadalmi, családi, baráti rendezvényforma. Fő étkezésre szabadtéren, sátrakban szokták szervezni. Az ételek szabad tűzön, faszénparázs felett, elektromos vagy gázfűtésű grillkészülékeken készülnek, a legtöbb esetben rostonsült pácolt húsok, halak, sajtok és zöldségek. A lakosság kedveli még a bográcsban főzést, nyárson sütést, tárcsán sütést. A rendezvényeken porcelán tányérok, fém evőeszközök, üveg poharak mellett műanyag szervizeszközöket is használhatunk.

Az alkoholos, alkoholmentes italokat (sör, fehér és vörösbor, pálinkák, likőrök, üdítő, ásványvíz, kávé) italasztalról kínálják. A házi süteményeket, tortákat és a gyümölcsöt külön asztalról vehetik el a vendégek. A meghívottak koktélasztalokon, sörpadokon és műanyag kerti ülőgarnitúrákon kötetlen formában étkeznek.

Catering, partiszerviz

Éttermeken, üzleteken kívüli helyszínen történő rendezvények lebonyolításának eszköztárához tartozik a catering. A mai kor igényeihez igazodva a vendéglátó helyszínek köre kibővült. Létrejött egy olyan vállalkozási forma, amely a megrendelő kívánsága szerinti külső helyszínen (várak, kastélyok, kiállítótermek, múzeumok, hajók, irodák, sátrak, lakások) lebonyolítja a fogadásokat. A legtöbb esetben a vállalkozó minden eszközt, kiegészítő anyagot és felszerelést a helyszínre szállít és kielégíti a meghívott vendégek igényeit. Ezekben az eseményekben nem ritkán több száz személy jelenik meg, kiszolgálásuk nagyfokú szervezettséget és szakmai elhivatottságot kíván. A partiszerviz-cégeknek rendelkezniük kell könnyen mozgatható eszközökkel (bútorok, étkezészetek, textíliák, díszítések, éttermi és konyhai felszerelés), megfelelő hűtő és melegítő berendezéssel, generátorral, szemét és veszélyes hulladék tárolására alkalmas tartállyal. A büféasztalokon a melegen tartókba különféle fogásokat, hidegtálat, úgynevezett finger foodot, salátát, süteményt és gyümölcsöt szolgálnak fel. A catering vállalkozások szakácsot, pincért és konyhai kisegítő személyzetet alkalmaznak. A partiszerviz vállalkozások egyre nagyobb szerepet töltenek be a mai gasztronómiában.

3.9. Nemzetek konyhái és étkezési szokásai

Az évezredek során a világon számtalan országban, régióban kialakultak a helyi történelmi szokásokat, hagyományokat figyelembe vevő különféle étkezési és ételkészítési szokások. A nemzetekre, földrészekre jellemző konyhaművészet egyedi, össze nem téveszthető.

3.9.1. A francia konyha

A mai gasztronómia alapja a francia szakácsok által megalkotott, lejegyzett és évszázadok alatt finomított ételek technológiájának receptgyűjteménye. Európában a francia szakácsok már a középkorban papírra vetették ételük elkészítési módszerét. XIV. Lajos fényűző lakomái voltak a kezdetei a világhírű francia gasztronómiának. A „Napkirály” főudvarmestere, Bechamel herceg fejlesztette az udvari konyhát nagyon magas színvonalra. A korszak leghíresebb szakácsát Francois Vatelnek hívták. A modern francia konyha első megalkotója Bonaparte Napoleon konyhamestere, Antonin Carême volt. A provence-i ízletes zöldségfélék, gyümölcsök, a házi és vadállatok bősége, a halászok által kifogott tengeri élőlények gazdag választéka tálcán kínálta a fejlődést. A francia étel szervírozási módszereinek kialakulása a 18. század végére érte el csúcspontját. Nemzetközileg is elterjedt és elismert lett az étkezési sorrend, melyet leves vagy előétel nyitott, ezt sült hús követte, végül desszert vagy gyümölcs zárta. A korszak szakácsai, vendéglősei számtalan ételt kreáltak, főztek és jegyeztek le ezekben az időkben. A 19. század második felének szakácsművésze Auguste Escoffier volt, aki a Guide Culinaire és a Livre des Menus szakácskönyvek megírásával megteremtette a szakácsművészet egységesítését. Nemcsak új ételek egész sorát alkotta meg, hanem találáskor a korszakra jellemző képzőművészeti stílus irányzatát is megjelenítette tányérjain. Escoffier hosszú élete során az ételkészítési technológiában, a tálalási módok megformálásában, ételsorok, menük összeállításában alkotott kimagaslót. A francia szakácsok írták le először az előkészítési technikát a zöldségek, a húsok, a halak darabolási és vágási formáit (kocka, julienne, baton, filézés). Az ételeket a következő csoportokba rendezték: hideg-meleg előételek, saláták, hideg-meleg mártások, levesek, főételek, desszertek. A szakkönyvek részletesen leírják az ételek elkészítési technológiáit, anyaghányadát (majonézkészítés, csőben sütés, soute). A XX.

században is meghatározó szerepet töltenek be az egész világon a francia szakácsok (Paul Bocuse, Alain Ducasse, Guy Savoy, Michel Troigros). Ők továbbfejlesztették a hagyományokat és kiemelték a helyi termékek használatának fontosságát.

André Jules Michelin megalkotta a vendéglátó egységek minősítésének szabályait. A névtelen kritikusok véleménye alapján az étterem kap egy vagy több csillagot. A vizsgálat során csupán az ételeket minősítik, a felszolgálat, a teríték minőségét, a dekorációkat nem veszik figyelembe.

Az éttermeket öt szempont szerint értékelik:

- az ételek minősége
- a sütés, főzés, ízesítés tökéletessége
- a konyha eredetisége, stílusa
- az ár-érték arány
- a látogatások gyakorisága

A Michelin-csillagos éttermek az egész világon keresett vendéglátóhelyek!

3.9.2. Az észak-amerikai konyha

Az Egyesült Államok leghíresebb vendéglátó-ipari egységei a közkedvelt gyorséttermi láncok üzletei. Számátalan márkanévű étterem kínálja szinte ugyanazt az ételkínálatot. Ezek az üzletek alacsony színvonalú szerény étel- és italválasztékkal rendelkező helyek. A minőségi gasztronómia alapjait az 1970-es években francia szakácsok munkája alapozta meg. A fejlődés ugrásszerű volt, a 2000-es években már világszínvonalú az amerikai konyha, számtalan Michelin csillagos és hasonlóan kitűnő étterem várja a vendégeket. Az Egyesült Államok szakemberei számos szakácsversenyen győztek vagy érték el jó helyezést. 2017-ben a Bocuse D'or döntőjében végeztek az első helyen.

A nálunk is közzismert és közkedvelt nyári tevékenység a kerti tűzhelyeken való sütés-főzés. A grillen és a barbecue-n sütést amerikai szakemberek emelték magas szintre és tették közkedvelté az egész világon. Különféle friss és pácolt húsokat, halakat, rákokat, zöldségfélét készítenek faszénparázs felett, elektromos vagy gázkészüléken. A steakeknél a három legismertebb sütésen kívül még további fokozatokat is meg szoktak különböztetni.

- **kékre sütve:** (raw) a sült kéreg alatt a hús élénkpiros, szinte nyers,
- **véresen:** (rare) a sült kéreg alatt még mindig élénkpiros a hús, rugalmas állagú, nagyon lédús,
- **angolosan:** (medium rare) a sült kéreg alatt közepesen véres, piros a hús, rugalmas állagú és lédús,
- **félangolosan:** (medium) közepesen átsütött, sült réteg a hús harmadáig jellemző, aztán rózsaszín, rugalmassága csökken, de még szaftos,
- **félíg átsütötten:** (medium well) a sült barna kéreg alatt egységesen rózsaszínű a hús, kevésbé rugalmas és szaftos,
- **átsütötten:** (welldone) a sült barnakéreg alatt enyhén barnás rózsaszínű a hús, nem rugalmas, de szaftos.

A sütési idő függ a hús vastagságától, az állat korától, nemétől, táplálkozási szokásaitól. A steakot vastagabbra szeleteljük és nem szabad klopfolni! Grillezésre a legjobb a zsírszövettel átszótt márványos hús.

3.9.3. A mexikói konyha

A mexikói konyha tradicionális bennszülött indián alapokon nyugvó, egyedi fűszerezésű, többnyire erős-csípős ízű ételek sokaságát jelenti. Legfőbb alapanyaga a kukorica, a bab, a hagyma, a paradicsom, különféle húsok és a chili paprika. Közép-amerikai szakácsok kukoricalisztből lapos lepényt sütnek, ezt hívják **TORTILLÁNAK**, és ezt a lepényt különféle töltelékekkel töltik meg. Ezt az ételt általában feltekerve (tacos) szolgálják fel, sütvé vagy natúr módon. A másik módszer az, mikor a különböző anyagokat és a tortillát külön-külön tálalják és a vendég tölti meg a lepényét. A töltelék lehet hús, paradicsom, sajt, grillezett garnéla, fekete babpüré (frijoles). Előételként különféle chipseket szervíroznak fűszeres mártással (salsával). Ezek a szósok általában chiliből, avokadóból, hagymából, paradicsomból állnak. A mexikói konyha másik tradicionális étele a tamale, ezt az ország minden régiójában másként készítik. Az alapanyaga a zsiradékkal kevert kukoricátészta, amit tetszőleges töltelékkel megtöltenek, majd kukoricahéjba vagy banánhéjba tekernek és gőzölve megpárolnak. Nálunk is közkedvelt étel a darált sertéshúsos, hagymás, feketebabos, paradicsomos, csípős étel, a chilis bab.

A mexikói italok közül kiemelkedő a Tequila, a Corona sör és gyümölcsökből facsart rostos lé, a Licuados.

3.9.4. Az olasz konyha

A római császárság időszakában az uralkodók, a gazdag nemes urak, a katonák, polgárok pazarló lakomákat rendeztek. A rabszolgák gazdagon és változatosan elkészített étkeket készítettek és szervíroztak. A hagyományos olasz konyha az ország különleges klímájára, természetes és vulkáni talajára, és évszázados hagyományaira épül. Reggelire csak keveset esznek az igazi olasz kávé mellé. Ebédre csak előételt vagy levest, a vacsora viszont nagyon bőséges és tartalmas. Éttermekben minden a terített asztalon van, könnyű hazai vörösbort, extra szűz olívaolaj és a reszelt parmezán sajt. A hagyományos olasz konyha alapételei a különféle tészták (pasta), a kenyértésztából kialakult pizza számtalan feltéttel, a szaftos rizottó, az olíva olajos saláták és a híres fagylalt. A szakácsok előszeretettel használnak kiváló minőségű zsírtalan marha-, sertéshúsokat, de a bányász, a nyúl, a pulyka, a vad és a vadszárnyas is nagyon kedvelt. Az országot körülvevő tengerek gyümölcsei a halak, rákok, polipok, kagylók sokasága teszi változatossá az olasz konyhaművészetet. Az étlapokon feltüntetett ételek tartományonként változnak. Az előételeknél olvasható az „al dente”-re főzött spagettik, makarónik, farfallek, fusillik, tagliatellek, pennék, lazagnék, melyeket különféle zöldséges, húsos, halas raguval és mártásokkal kínálnak. A leves is népszerű az olasz lakosság körében. A közsismert minestrone kívül még különböző zöldség alapanyagból ízletes és tartalmas ételt készítenek. Világszerte közkedvelt az ókorból származó pizza, amit kemencében sütnek. A vékony vagy vastag tésztára legtöbbször paradicsommártást, zöldséget, olasz sonkát (prosciutto), szalámit, tenger gyümölcseit és sajtokat (mozzarella) raknak. Az eredeti olasz rizottó igazi különlegesség, frissen készül, szaftos állagú, változatos ízű, különböző zöldségeket, húst, halat és nem utolsósorban parmezán sajtot tartalmaz. Az olasz éttermek étlapján sült, párolt, főzött főételek és köretetek széles változatával találkozhatunk. A desszertek megkoronázzák az ételek választékát. Ezek a méltán közkedvelt tiramisu, panna cotta, profiterol, panettone, maringhe al caffè és a varázslatos fagylaltok.

Az italok közül híresek az olasz fűszeres borkészítmények (Martini, Campari), a könnyű és testes vörösbortok (chianti) és a törkölypálinka (grappa).

3.9.5. A Távol-Kelet konyhaművészete

A kínai konyha

A kínai konyhatechnológia évezredek alatt fejlődött ki és vált világhírűvé, a szakácsok a császárság kori konyha hagyományait ápolva a jelenkor követelményeinek megfelelően állandóan fejlesztik. A kínai konyha legfőbb alapanyaga a rizs. A szakácsok varázslatos mozdulatokkal minden nyersanyagot apró darabokra vágnak, azután különböző technikával elkészítik különleges ételeiket. A szakemberek az európai ember számára szokatlan ízpárosítást (édes-savanyú, édes-csípős, kétféle szójaszószt) alkalmaznak. A távol-keleti emberek rendkívüli tehetsége, ügyessége és találékonysága megmutatkozik az alapanyagok széleskörű felhasználásában. A kínai éttermek étlapján található fogások széles repertoárjával találkozhatunk.

Ezek a következők:

- **előételek:** meleg cápauszony, száznapos tojás, ropogós rákfark
- **levesek:** zöldségből, húsból, halból,
- **főételek:** csirke-, kacsa-, sertéshús sütvé, főzve és párolva,
- **saláták:** tengerifű saláta, hideg szárnyassaláta,
- **édes csemegék:** lóbuszmag-pástétom, szárított zöldséggabaráckból készült sütemény.

A kínai ünnepi étkezés legalább 16 fogásból áll, de a hétköznapi ebéd is bőséges, 8-10 különféle ételt kínálnak a vendégnek.

A kínai konyha étkezéskor nem használ evőkést és villát, a szakácsok kis tálakba helyezik az ételeket, a vendégek étkezéshez két pálcikát használnak. A felszolgálók italokat is öntenek a vendégeknek. Ez általában rizspálinka, édeskés fehér és vörösbor, világos sör és fekete, illetve zöld teafüzből készített ital.

A japán konyha

A japán konyha Magyarországon a 20. század végén kezdett divatba jönni. Egy új, egészséges táplálkozási életvitel része lett ez a gasztronómiai kultúra. A sushi éttermek szerte a világon kedvelt találkozási helye az igényes vendégeknek. A tradicionális japán konyha fő alapanyaga a rizs, a zöldségek sokasága, a különféle tengeri halak és rákok. Az étlapon megtalálhatók még a hagyományos levesek, a sertés, marha és szárnyas húsból készült ételek is. Az átlagembernek japán konyháról a sushi, a nyers tengeri hal, a tempura, a tofu, az evőpálca és a különféle szójaszósztok jutnak az eszébe. Ez a távol-keleti konyha számos jellegzetes ételt kínál a vendégeknek.

- A szukijakit fogyasztók a vékonyra szeletelt sült marhahússzeleteket, zöldség- és tofufalatokat kapnak, amit fogyasztás előtt saját kezűleg a nyers tojásba mártanak.
- Az igazi sabu-sabu híg húslevesben főzött marhahússzeletekből és zöldségekből áll, melyeket szezám-magos és citrus-alapú szószokba mártogatva fogyasztanak.
- A portugál kereskedőktől átvett és továbbfejlesztett jellegzetes japán étel a tempura. Különböző hús-, zöldség-, halfalatkákat lisztből, tojásból és jeges vízből készült tésztába mártogatnak, majd forró olajban kisütnek.
- A sushi hagyományosan nori algába tekert és ragacsos rizsbe töltött nyers halfalatka, amit a vendégek szójaszósztba mártva evőpálcával fogyasztanak.
- A ramen szójaszósztal ízesített sűrű, tésztás húsleves.
- A szoba és udon nevű tésztát általában tengeri hallal készült levesben tálalják.
- A moci rizslisztből készült tészta, melybe különböző finomságokat töltenek, vagy gombócot formálnak belőle. Ezt általában édes babszósszal öntik le.

Japánban a teafogyasztásnak nagy hagyománya van. Előszeretettel isszák a zöld teát, amely segíti az emésztést és magas a C-vitamin tartalma. Alkoholtartalmú italok között vezet a japánok nemzeti itala, a szaké (rizsbor). Fogyasztható melegen és hidegen egyaránt. A sörivás is nagyon népszerű a szigetországban. Az éttermekben, értékesítő helyeken hazai és külföldi gyárak termékeiből lehet válogatni.

Egy japán étteremben érdemes betartani néhány étkezési szabályt.

- Lehetőség szerint evőpálcával együnk, kerüljük a kés és villa használatát.
- Az evőpálcákkal tilos mutogatni, ételt rászúrní vagy válogatni.
- A levest közvetlenül a tálkából szürcsölve illik meginni, ha nem így teszünk, akkor megsértjük a házgazdát vagy az étterem tulajdonosát.
- Az elhasználdott evőpálcikákat az előre kihelyezett tartókra tegyük.
- A rizses és tésztás tálkát bálkézzel magasan emeljük a szánkhoz és evőpálcikával csíptetve együk ki belőle az ételt.
- A szójaszószt ne öntsük rá az ételre, inkább mártogassuk bele az ételt.
- A japán emberek nem használnak szálvétát, helyette meleg kéztörölőt adnak.

3.9.6. Indiai konyha

Az indiai konyha több ezer éves történelmi múlttal rendelkezik. Különleges fűszerek sokasága színesíti és ízesíti ételeiket. Az indiai emberek által legkedveltebb a birka és a csirke húsa. A szakácsok rendszeresen 25-30 féle fűszert használnak. Az indiai konyhára jellemző, hogy a fogásaikat túlfőzik. A méregerős zöld és vörös chili paprikát elsősorban Dél-Indiában használják. A szakácsok előszeretettel használják a hagymát, a fokhagymát, a gyömbért, a fahéjat, a szegfűszeget, az ánizst, a kókuszreszeléket, a kurkumát, a borsot, a kardamomot, de a fűszerek közé sorolják a sót és a cukrot is. A legrégebbi édesítőszer a méz. Az éttermekben, szállodákban minden hús, hal és zöldség alapanyagból készült étel kapható. Vegetáriánus fogásaik a világon mindenütt igen népszerűek. A hindu konyha jellegzetes fűszere a kári (curry). Ezt a jellegzetes markáns ízű, karakteres ízesítő anyagot előszeretettel használják a szakácsok a helyi ételek elkészítésekor. India társadalmát évezredek óta a hinduizmus és a kasztrendszer határozza meg. A vallási szabályok megszabják, hogy mikor és mit kell enni, illetőleg hogy ki kivel ehet. Régen általános szabály volt, hogy főtt ételt vagy vizet csak az azonos vagy a magasabb kasztba tartozóktól lehetett elfogadni. A jóga mint életvitel az egészséges élet része. A tradicionális indiai konyhára nagy hatással volt a több évtizeden át tartó angol gyarmatosítók étkezési kultúrája.

Az indiai étkezés általában egy pohár hideg vízzel kezdődik. Első fogásként sokszor mulligatawny levest szolgálnak fel. Raitát gyakran fogyasztanak, ez egy joghurtos reszelt zöldséges fűszeres csípős étel.

Népszerűek a bádzsik, a saft nélküli zöldséges-rizses ételek. Elkészítésükkor a szakácsok kreatívan párosítják a különböző zöldségeket, például a krumplit borsóval, karfiollal, padlizsánnal vagy hagymával. Az indiaiak egyik kedvelt étele a padlizsánból készült bartája. Előszeretettel töltik meg a zöldségeket, a paprikát, a krumplit, a káposztát, a paradicsomot, a padlizsánt.

Az európai konyhákön is kedvelt csatninak számos változata ismert Indiában. A mártások, köretek között előkelő helyet töltenek be az „édes-csípős” vagy „erős-savanyú” csatnik, melyek általában valamilyen gyümölcsből (almából, citromból, mangóból, banánból, eperből, szilvából, kókuszából) készülnek. Ezt a sűrű krémszerű darabos ételt legtöbbször párolt rizs mellé tálalják. Észak-Indiában népszerűek a nyárson sült vagy göngyölt kebab ételek, melyeknek számos helyi változata ismert.

Az indiaiak híresen édesszájúak, ezért nem csoda, hogy rengeteg egzotikus desszertféléseget, szirupokba mártott golyókat és mézédess süteményeket fogyasztanak – afféle önálló fogásként is. Az édesség elkészítése során az indiaiak többféle ételfestéket és sokféle esszenciát (kevara, mandula, vanília, ananász, rózsaszínű) használnak. Kedvelt fűszerük a kardamom és a sáfrány. A halavát, mint közkedvelt desszertet önálló ételként is fogyasztják. Elkészítésükkor a süteményt apróra vágott gyümölccsel (alma, szeder, málna, banán, eper, szilva, mazsola) és pirított durvára vágott magvakkal dúsítják.

3.10. Vallási megkötések

3.10.1. A katolikus konyha

A hívők az étkezések elején és végén imádkozni szoktak. Hitük szerint az étel és az összes földi jó Istentől való, ezért neki adnak hálát érte. A keresztény hívők az országukra jellemző ételeket fogyasztják, szigorúan veszik böjti előírásokat. Hamvazószerdán és nagyböjt péntekjein a katolikusok nem esznek húst. Ebben az időszakban rendezvényeken, fogadásokon a húskételek mellett bőséges zöldség-, hal- és sajtkészítményeket kínálnak.

A böjt szó jelentése fegyelmezett önmegtartóztatás, aszkétizmus. A katolikusoknál hamvazószerda és a nagyböjt péntekjein, valamint nagyszombaton délig kell fegyelmezetten étkezni. Ezekre a napokra előírják a csökkentett táplálkozást, illetve húsfélésektől való tartózkodást.

Abban az esetben, ha díszétkezésen egyházi vagy vallásos vendégünk van, a házigazdának az aperitif elfogyasztása után az esetleges imádkozásra figyelnie kell.

3.10.2. A zsidó konyha sajátosságai

A zsidó konyha több ezer éves alapokra épül. Az izraelita szakácsok a Tóra tekercseiben leírtak alapján készítik ételeiket. Az igazi héber menü kóser alapanyagokból, kóser tűzhelyen, sütőben és kóseredényben készül. Fontos, hogy a tüzet csak zsidó szakember gyújtsa be. Ét elkészítésre, melegítésre gáz- és villanytűzhely, valamint villany és mikrohullámú sütő használható. A kóserkonyha egyik fő szabálya, hogy nem szabad tejet és húst tartalmazó ételt összekeverni és együtt enni. A kásrut foglalja össze a zsidó étkezési szokásokat. Van olyan „parve” étel, mely korlátozás nélkül, bármikor fogyasztható. Parve alapanyag lehet minden olyan termék, ami a földből terem (zöldségek, gyümölcsök, magvak, a kávé, a fűszerek, a cukor és a só), továbbá a növényevő halak és rákok, a tojás és a vegyi úton előállított élelmiszerek. A mózesi törvények értelmében fogyasztható állat a marha, a juh, a kecske, a szarvas, az őz, a bivaly, a tyúk, a pulyka, a liba, a kacska és a galambfélék. A „tisztá húsokat” a sakter vágta le, és csak akkor szabad fogyasztani, ha azt rituális szempontból megfelelőnek ítélte. A zsidó embereknek tilos sertéshúst és húskészítményeket fogyasztani! Fő követelmény, hogy az állatokat teljesen ki kell véreztetni. A zsidó konyha nagyobb felszerelést kíván, mivel a zsíros és tejes részt külön kell kezelni. A zsidó konyha alapszabálya, hogy a nem tiltott húsokat csak akkor szabad fogyasztani, ha sakter vágja le, a sózás és öblítés során teljesen vérteleníti, majd az erre a célra elkülönített eszközökben a zsidó szakemberek elkészítik. A növényi eredetű élelmiszerek közül legfontosabb a kenyér. A héber étrendben sok zöldség, főzelékféle (burgonya, köles, cékla, zeller, spárga, kukorica, bab, hagyma) és gyümölcs található. Zsidók csak olyan bort ihatnak, amelyet héber személy termelt és palackozott és ezt a rabbi tanúsítja a borosüveg címkéjén. A pezsgőt (szénsavas bor), konyakot, szőlőlét és minden szőlőből készült italt ugyancsak ezzel a megszorítással lehet fogyasztani.

3.10.3. A mohamedán, arab konyha sajátosságai

Az iszlám vallás, a Mohamed próféta által alapított egyistenhívő világvallás követői a muszlimok, akiknek öt fő kötelességük van: a hitvallás, a napi ötszöri ima elvégzése, a jótékonykodás, a Ramadán böjt megtartása egész hónap folyamán, valamint zarándoklat Mekkába. A hívőknek különböző táplálkozási szabályokat kell követniük, amelyekhez meghatározott rituálék kapcsolódnak. A muszlimok az ételt Isten egyik legnagyobb áldásának tartják, az előírások biztatnak a „megengedett” és a „jó” ételek élvezetére, míg óva intenek a „tilosak” és a „tisztátalanok” fogyasztásától. Az engedélyezett ételek arab neve 'halaal', a vitatott ételeké 'mashbooh', míg a tiltott ételeké 'haraam'. A kóser vágás megfelel az iszlám előírásoknak. Az iszlám vallás tiltja a szeszes ital fogyasztását. A ramadán az iszlám naptár szerint a kilencedik holdhónapban veszi kezdetét. Ez idő alatt napkeltétől napnyugtáig sem az étel, sem az ital fogyasztása nem megengedett. Az iszlám hívők arra törekszenek, hogy éjjel kalóriadús magas tápanyag tartalmú ételeket egyenek. A böjt tradicionális megtörésekor egy pohár víz és egy darab datolya fogyasztható. Ezt követi a leves és a saláta, a nagy fehérje- és szénhidrát tartalmú főtt hús főétel sok zöldséggel. A folyadékpótlásra csak vizet és cukortalan teát isznak. Az arab konyhát meghatározza a tájegység éghajlata és a megtermelhető szabadföldi zöldségek és fűszernövények (fokhagyma, fodormenta, petrezselyem, zöld korianderlevél, bazsalikom, metélőhagyma, kapor) összessége. Reggelire általában sajtot, datolyát, olajbogyót, frissen készült lepényt és kenyeret fogyasztanak. Ebédre és vacsorára a birkahús a legkedveltebb, de fogyasztják a marhahúst, a baromfit, folyami és tengeri halat is. Az arab konyha nemzeti specialitása a parázson, nyáron sült kebab, amit rizzsel és vajjal tálalnak. A sütemények többnyire olajos magvakkal készülnek, sok méz felhasználásával. Az arab konyha jellegzetessége a különféle ízesítésű olajbogyó és az aszalt gyümölcsök sokasága. A terített asztalon mindig áll egy kancsó jeges víz. Az étkezés végén gyümölcsöt, teát vagy kávét fogyasztanak.

3.11. A modern gasztronómia

A konyhaművészet megreformálása elsőként Franciaországban zajlott le a hatvanas-hetvenes években, ez a megújulási folyamat Magyarországon a 2000-es évek elején indult el. A modern gasztronómia betört az országba és elindított egy lavinát, amely magával sodorta a beidegződéseket. A modern gondolkodást követő szakácsok a tradicionális magyar fogásokat és ízeket könnyített formában kínálták a vendégeknek. Az alapanyagok lényegében változatlanok maradtak, csak az elkészítés során használt technológiák változtak. Ennek eredménye az lett, hogy egészségesebb, könnyebben emészthető, frissebb, intenzívebb ízű ételek kerülnek a terített asztalra. A kezdeményezés követői – a francia szakácsművészethez hasonlóan – elkezdtek alapleveket használni. Átvették a Nyugat-Európában használatos konfitálást és a sous vide eljárást az ételkészítések során, aminek köszönhetően a minőség javulása mellett nagymértékben csökken az ételek elkészítésének hőmérséklete. A maghőmérő használata mindennapossá vált. Az így elkészített menük megtartották frissességüket és megőrizték tápanyagtartalmuk nagy részét. Ma Magyarországon az éttermekben, vendéglőkben, szállodákban, csárdákban a hagyományos ételek mellett sok helyen találkozhatunk újragondolt receptek alapján készült ételekkel. A XX. század végétől a konyhai eszközök, gépek, berendezések óriási fejlődésen mentek át. A legújabb konyhatechnológia nagy része már tudományos alapokra épül. A korszerű séfek a főzés során az alapanyagokra ható fizikai és kémiai folyamatokat veszik figyelembe. A molekuláris gasztronómia mint fogalom mindennapossá vált a konyhában. A legmodernebb sütő, főző, pároló berendezések már számítógéppel vezéreltek. A korszerű főzőhelyeken előre betáplált receptek alapján készülnek a fogások. Magyarországi vendéglátóhelyeken egyre nagyobb szerepet kap a Thermomixer, Paco-jet, ételfüstölő berendezés használata.

Az étlapokra felkerültek olyan menük, amelyek konfitálással, sous vide eljárással, ISI készülékkel, habosítással és a molekuláris gasztronómia vívmányaival készültek. Az elmúlt években sorra nyíltak olyan éttermek, amelyek külső megjelenésükkel, kiszolgálásukkal és az ételkínálatukkal a legmagasabb szintű vendéglátást nyújtják a vendégeknek. 2017-ben, Magyarország már három Michelin-csillagos étteremmel rendelkezik! A minőségi éttermek mellett a bisztrók, az utcai ételkészítők, a közétkeztetési vendéglátóhelyek és a tradicionális éttermek is átvették – lehetőségeikhez mérten – az újdonságokat. A vendéglátás, és azon belül a gasztronómia és az étkezési kultúra állandóan fejlődik és megújul. A francia Bocuse D'or és a WACS, a szakácsok világszövetsége által szervezett szakácsversenyeken a szakácsok megmutatják az érdeklődőknek az ételújdonságokat. Ezeken a rendezvényeken a mesterek bemutatják az új eszközökön új eljárásokkal elkészített menüket. A mindenkori versenyzők irányt mutatnak az elkövetkezendő évekre a világ összes szakembere számára.

Mellékletek:



5. sz. kép: Hidegtál



6. sz. kép: Ünnepi díszterítés



7. sz.kép: Négyfogásos terítés



8. sz. kép: Angolos bészín, párolt ceruzababbal, erdei gombával



9. sz. kép: Halas előétel.



10. sz. kép: Libamájpástétom



11. sz. kép: Salátapult



12. sz. kép: Esküvői díszterítés



13. sz. kép: Italpult



14. sz. kép: Büféasztal



15. sz. kép: Díszvacsora



16.sz.kép: Paco jet



17. sz. kép: Sous vide készülék

3.12. Irodalomjegyzék

- Alexandra Winkler (2015): *Zacher szakácskönyv, osztrák konyhaművészet*. Corvina, Budapest.
- Dr Sándor László (1976): *Felhasználási gyakorlatok*. Közgazdasági és jogi könyvkiadó, Budapest.
- Görög Ibolya (2007): *Protokoll az életem*. Athéneum 2000, Budapest.
- Gundel Imre (1987): *Gasztronómiáról és Gundelekről*. Mezőgazdasági kiadó, Budapest.
- Kövi Pál (1980): *Erdélyi lakoma*. Corvina, Budapest.
- Magyar Elek (1991): *Az ínyesmester nagy szakács könyve*. Gondolat, Budapest.
- Mészáros Tibor – Voleszák Zoltán (2004): *Villás reggelitől a gálavacsoráig*. Voleszák Zoltán, Sopron.
- Ottlik Károly (1999): *Protokollkódex*. Dinasztia, Budapest.
- Tárgyik Sándor – Nagy László (1983): *Hidegkonyhai szakácsművészet*. Közgazdasági és jogi könyvkiadó, Budapest.
- Venesz József (1970): *Ételkészítési technológia*. Közgazdasági és jogi könyvkiadó, Budapest.

A Nemzeti Közsolgálati Egyetem kiadványa.



Kiadó: Nemzeti Közsolgálati Egyetem; Államtudományi és Közigazgatási Kar
www.uni-nke.hu

Felelős Kiadó: Prof. Dr. Kis Norbert Dékán

Címe: 1083 Budapest, Üllői út 82.

Kiadói szerkesztő: Kiss Eszter

A kiadvány a KÖFOP-2.1.1-VEKOP-15-2016-00001 „**A közszolgáltatás komplex kompetencia, életpálya-program és oktatás technológiai fejlesztése**” című projekt keretében készült el és jelent meg.

A kiadvány

a KÖFOP-2.1.1-VEKOP-15-2016-00001

„A közszolgáltatás komplex kompetencia,
életpálya-program és oktatás technológiai
fejlesztése” című projekt keretében készült
el és jelent meg.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE