

Érdekesség**„Kezét csókolom”**

Mint köszönési forma egyre kevésbé jellemző. A kézcsók (a férfi ajka a nő kezét nem érinti, hangtalan) a hétköznapi érintkezésben lassan teljesen kihalt. A kézcsók eredetileg a behódolás jele volt, uralkodókat, egyházi méltóságokat illetett.

**Egyéb hivatalos köszönési formák**

„Erőt, egészséget!” a katonaságnál, a bányászok, kéményseprők „Jó szerencsét” kívánnak. Katolikus egyházi személyeknek „Dicsértessék a Jézus Krisztus” dukál, a reformátusok „Áldás, békesség”-gel köszönnek.



20.3. ábra. Helyes kézfogás találkozás során

Feladat

 3. Soroljunk fel Európán kívüli köszönési formákat és szokásokat!

20.3. Alapvető udvariassági formák**20.3.1. Köszönés**

A köszönés a társadalmi érintkezés leggyakoribb formája. Az üzleti életben is kiemelt szereppel bír.

- Első szabály, hogy **mindig a napszaknak megfelelően köszönünk**. „Jó reggelt kívánok”-ot mondunk kb. 10 óráig, „Jó napot kívánok”-ot kb. 18 óráig, és aztán jön a „Jó estét kívánok” és lefekvéskor, elköszönéskor a „Jó éjszakát”. Eltérések lehetnek, hisz az angolok pl. délig „Jó reggelt” köszönnek, a mediterrán népeknél éjszaka kezdődik az este.
- Elköszönni a „Viszontlátásra” kifejezéssel szoktunk.
- Üdvözléskor **egymás szemébe nézünk**.
- **A sorrendiség szabálya** szerint: a férfi köszön előre a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, beosztott a vezetőnek, fiú a leánynak, a belépő a jelen levőknek, az idegenvezető a csoportnak.
- Az **üzleti életben a magázódó köszönés jellemző**. Tegeződés csak a régi, jó ismerősök között szokás, de mások jelenlétében az is gyakran átvált magázásra.
- **Kézfogás**. A fölérendelt nyújtja először a kezét. A kézfogás legyen *határozott, de nem túl kemény*. Mindig nézzünk a másik fél szemébe (20.3. ábra). Zavaró lehet az izzadt tenyér (ha hajlamosak vagyunk rá, kézfogás előtt próbáljuk észrevétlenül megtörölni). A felajánlott kézfogást el nem elfogadni sértés, ezért ezt sose tegyük.
- Köszönést elmulasztani vagy nem viszonzni szintén sértés.
- Nem illik zsebre tett kézzel, teli szájjal, cigarettával a kézben köszönni.
- Ha ülő társasághoz idősebb érkezik, illik felállni és úgy köszönteni.
- Speciális esetekben idegeneknek is köszönünk. Pl. liftben, ha belépünk a szálloda reggelizőhelyiségébe, túrázók egymásnak, protokolláris ültetett rendezvényen az asztaltársaságnak.

20.3.2. Bemutatkozás, bemutatás

A bemutatkozásra és bemutatásra leggyakrabban hivatalos, valamint üzleti látogatáskor, üzleti tárgyaláson, társaságban, fogadáson van szükség.

A következő szempontokat jó, ha követjük:

1. Mindig az alacsonyabb rangút mutatjuk be a magasabb rangúnak, a fiatalabbat az idősebbnek.
2. Az üzleti életben a nemek között nincs különbség. Régebben a férfit mutatták be a nőnek, de ezt manapság már nem tartják be.
3. Bemutatkozáskor is nézzünk egymás szemébe!
4. Az alárendelt mondja először a teljes nevét jól érthetően. Mindig el kell mondani a vezetéket és keresztnévünket is. Ha a nevet nem értetük, egyből kérdezzünk rá, mert később sértő téveszteni.
5. Használjuk az „Örvendek”, „Örülök, hogy megismerhetem” fordulatokat.
6. Ha az üzleti tárgyaláson vendégelőadót mutatunk be, kérdezzünk rá, hogy szeretné ezt, mit tart fontosnak (titulus, honnan jött stb.). Bemutatásakor közöljük az előadó nevét, miért kértük fel az előadásra és hogy mi az előadás témája.

Vigyázzunk a sorrendiségre (fiatalabb előbb, úr előbb, mint hölgy, beosztott előbb), hogy ne egyszerre akarjuk mondani a nevünket, mert akkor senki nem fogja érteni a másikat.

20.3.3. Megszólítás

A megszólítás használata általában akkor szükséges, ha a beszélgetőpartnereinket nem szólíthatjuk közvetlenül a keresztnévükön. Vezetéknevet önmagában használni ugyanis udvariatlanság.

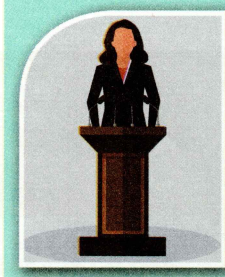
A társadalmi, politikai változások eltörölték a korábbi megszólítási formákat (mint például a nagyságos úr vagy az elvtárs – bár főispán úr újra jelen van). Férfiak esetében egyre nagyobb szerepe van a rangon szólításnak: bíró úr, elnök úr, építész úr, igazgató úr, jegyző úr. A nők hivatalos megszólítása bonyolultabb, leggyakrabban az „asszony” szó áll a titulus után: igazgató asszony, képviselő asszony.

A nyilvános megszólalásokban gyakran előfordul a közönség megszólítása, ilyenkor a legmagasabb rangú címzett megszólításától indulva haladunk lefelé a rangsorban: Mélyen Tisztelt Elnökasszony! / Alelnök Úr! / Tisztelt Vendégeink! Ha a nyilvánosan megszólítottak egyenrangúak, vagy több személyt akarunk megszólítani, egyszerűbb dolgunk van: Kedves Barátaim! / Tisztelt Meghívottak!


Ha a résztvevők egyik felét tegezzük, a másik felét magázzuk, akkor megszólításkor magázva kell beszélni.

Jó tudni

Az úrhölgy és az úrnő, úrasszony változatok egyre ritkábbak csupán, parlamenti hozzászólásban (Tisztelt Képviselő Úrhölgy!), ünnepi beszédben, nemzetközi megállapodás aláírása során (Tisztelt Nagykövet Úrnő!) fordul elő.



Feladat

-  4. Beszéljük meg, hogy egy hivatalos céges értekezleten milyen megszólításokat kell alkalmazni!

Feladat

5. Olvassuk el a névjegykártyáról szóló olvasmányt, majd tervezzük meg céges névjegykártyánkat! Ne feledkezzünk meg arról, hogy ez is az arculat része!

Névjegykártya

Legyen nálunk névjegykártya! Már a találkozás kezdetén nyújtsuk át, mert segít nevünk megjegyzésében. Először mindig az alacsonyabb beosztású, rangú, esetleg fiatalabb adja át névjegyét a magasabb beosztásúnak. Nemek tekintetében a hölgyek kezdik a névjegykártya átadását, amit az urak viszonznak.

Soha ne tegyük el a névjegyet elolvasás nélkül, mert az sértő a másik félre nézve. Amennyiben valaki átnyújtja számunkra a névjegykártyáját, minden esetben illik viszonzni azt. A kártya, amit átadunk, ne legyen gyűrött, foltos, mert akkor rólunk is azt gondolják, hogy igénytelenek vagyunk. Ne tegyük egymás mellé a kapott és a saját névjegykártyáinkat, mert véletlenül összecserélhetjük őket és másét adjuk át.

A névjegykártya általában 9X5 cm méretű. Nevünk legyen jól látható rajta. Az egész legyen egyszerű, de feladatának feleljen meg, azaz tartalmazza a nevünket, titulusunkat, beosztásunkat, az elérhetőségeinket.

Mit tegyünk, ha nincs nálunk névjegykártya? Kérjünk elnézést és a lehető legrövidebb időn belül küldjük el számára adatainkat.

A küldött és nem személyesen átadott névjegyekre rövidítésekkel ráírják a küldés okát:

- **a.c.:** (avec compliment) „üdvözlettel” – virág-, ajándékküldés esetén,
- **p.r.:** (pour remercier) „köszönettel”; ha például a vendéglátó feleségének nem lehetett előre virágot küldeni, így utólag megköszönik a vacsorát.
- **p.f.:** (pour féliciter) „szerencsekívánat”. Születésnapra, névnapra vagy más ünnepre küldött ajándékhoz.
- **p.f.n.a.:** (pour féliciter la nouvelle année) BÜÉK!
- **p.c.:** (pour condoléances) vagy **p.p.p.** (pour prendre part) „résztvénylívánítás”, ha a temetésen, búcsúztatáson személyesen nem tudtunk jelen lenni.

Előlap

- Név (elő- és utónév)
- Cég és rang, beosztás
- Telefonszám, online elérési helyek, illetve cím
- Logó, arculati elem

Hátlap

Mit nem illik névjegyben feltüntetni?

Magán telefonszámot és lakcímet, bankszámlaszámot, egyéb magánjellegű információt.

20.3.4. Pontosság


Pontosság a királyok erénye - szokták mondani. Az üzleti életben is meghatározó tulajdonság. Árukodik rólunk, személyiségünkről, megbízhatóságunkról. Egy tárgyalás, konferencia során a pontatlanságnak (nem tudjuk időben kezdeni, csúszunk) következményei lesznek a rendezvény további részeit illetően. **A protokoll az érkezésre vonatkozóan a pontosság három típusát különbözteti meg:**

- 1. Percnyi pontosság.** Olyan üzleti tárgyalások esetében lényeges, amik szoros időrendet, menetrendet követnek. Ebben az esetben nem illik túl korán érkezni, csupán 1-2 perccel korábban. Nem illik késni, ha ez mégis előfordul, feltétlenül tájékoztassuk üzleti partnerünket.
- 2. A megengedett késés.** Általában néhány perctől húsz percig is terjedhet. Olyan rendezvényen megengedett, ahol sokan lesznek, tovább tart, hogy mindenki elfoglalja a helyét. Ültetési étkezési meghívás esetén legfeljebb néhány percnyi késés fogadható el.
- 3. Meghatározott időpontok közötti érkezés.** Idősávot adnak meg az érkezésre. Ezen belül illik érkezni. Olyan rendezvények esetében jellemző, ahol sokan vannak, mindenki máshonnan jön, így a közlekedés miatt célszerűbb az időszáv megadása. A várakozás lehetőségét ad a társalgásra, kapcsolatépítésre.

20.3.5. Társalgás

Társalgás során figyeljünk arra, hogy mondanivalónk világos legyen, érthetően beszéljünk, megfelelően artikulálva, elfogadható hangerőn. Ne legyen túl sok a gesztikulációnk. Fontos szabály, hogy ne vágjunk a másik szavába. Nem illik távolabb ülnöknek asztalon átszólni, ismeretlenek beszélgetésébe beavatkozni. Ha ismerősök és ismeretlenek együtt beszélgetnek, csatlakozhatunk, de ne feledkezzünk el a köszönről és bemutatkozásról. A rendezvények házigazdájának feladata, hogy mindenkit bevonjanak a társalgásba. Nemzetenként változnak a tabutémák, ezekre feltétlenül figyeljünk.

Feladat

-  6. A társalgás során máig vannak tabutémák, amikről nem illik beszélni. Beszéljük meg, mik ezek!

Jó tudni

Dohányzás és egyebek

A **nem dohányzók védelmében** hozott jogszabályok értelmében manapság már a legtöbb helyen tilos a dohányzás, csupán kijelölt helyen szabad rágyújtani. A füstben gomolygó tárgyalók kora lejárt. A dohányzóknak tekintettel kell lenniük a nem dohányzókra.

Az üzleti életben fontos, hogy betartsuk a dohányzás illemszabályait. Tárgyalásokon tilos rágyújtani! A szünetben lesz mód felkeresni a dohányzásra kijelölt helyet. A rendezvények időbeosztása többnyire úgy készül, hogy gondolnak a dohányzókra is.

Állófogadásokon is csak a kijelölt helyen szabad dohányozni. A megterített asztalhoz nem illik égő cigarettával odamenni. Ha a kijelölt dohányzóhelyen is körbepindálnak falatkákat, azt el szabad fogadni.

Általában csak a főétkezések után szokás rágyújtani, de pl. az angolok a díszétkezések során egyáltalán nem dohányoznak, hanem csak utána a szívarszobában, könyvtárban.

Néha akarva-akaratlanul különböző hangokat ad ki a testünk: tüsszentünk, ásítunk, köhögünk, csuklunk, korog a gyomrunk. Általános szabály, hogy ezeket próbáljuk észre sem venni. Ha túl hangosra sikeredik, halkán kérjünk elnézést. Mások tüsszentésekor halkán fűzzük hozzá: „Egészségére”, de az sem baj, ha észre sem vesszük. Ezek a közbevetések megakaszthatják az előadást, a gondolatmenetet, ezért praktikusabb, ha eltekintünk tőlük.



Érdekeség

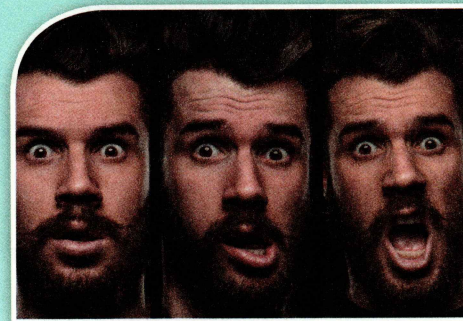
Az egyes jelek értelmezése kultúrafüggő: gyakori példa, hogy **Japánban** nem illik a beszélgetőtárs szemébe nézni, mert azt udvariatlannak, fenyegetőnek tartják.



A nyugati kultúrákban viszont a szemkontaktus kerülése nem illendő. Azt feltételezzük, hogy aki nem néz ránk, nem mond igazat..



Amikor dühösesek vagyunk, villog a szemünk, fel-emeljük a hangunkat. Amikor elbizonytalanodunk, elkapjuk a szemünket a másiktól és elhalkulunk. Kisbabákkal gügyörészve magasabb hangszínt használunk. Ezek **ösztönös reakciók**, de kordában tarthatók, ha odafigyelünk rájuk.



20.4. Nem verbális kommunikáció

A verbális, azaz a szóbeli kommunikációtól elválaszthatatlan a nem verbális, azaz nem szóbeli kommunikáció. Az emberi közlések csupán egy harmada történik verbális úton, a többi az arc, szem, fej, kéz, láb, tehát a test által. Vannak kutatók, akik ennél is tovább mennek és azt állítják, hogy a kommunikációnk 7%-a a kimondott szó, 55%-a a testbeszéd, 38%-a a hangtónus. Fontos hát a nonverbális kommunikáció ismerete, a lehetőségekhez mért elsajátítása, mert ez fogja mondanivalónkat hitelessé, meggyőzővé tenni.

A nem verbális jelekkel megismételjük az elmondottakat, ráerősítünk az értelmezésére, dekódolására. Például útbaigazításnál nemcsak mondom, hanem mutatom is az irányt.

Ha a verbális és a nonverbális kommunikációnk mást mond, az megzavarja a hallgatóságot. Meg kell tanulni kezelni ezeket az eszközöket, hogy kevésbé befolyásolják pl. a tárgyalások menetét. Vannak olyan nem verbális jelek is, amik épp előreviszik a megbeszélést: egy bólintás, kézjel jelezheti, hogy be kell fejezni az előadást.

Vannak jelek, amiket **képesek vagyunk tudatosan alakítani**, használni. Ezek az egyezményes, mindenki által elfogadott jelzések: kézfogas, mosoly, bólogatás. **Nehezebben irányítható** az arc és a tekintet vagy éppen a hanghordozás. A harmadik csoportba tartozó jelek **irányíthatatlanok (ezt hívják metakommunikációnak is)**: elpirulunk, ha zavarba jövünk; a megdöbbenésre elsápadunk; ijedség, félelem esetén kezünk-lábunk, hangunk remegni kezd. Mindezt nem tudjuk megakadályozni, de rutinnal, trükkökkel ellensúlyozhatjuk. Pl. ha elpirultunk, nevetéssel.

A nonverbális jelek közül a testmozgás vagy testbeszéd, a térközsabályozás és a kulturális emb-lémák csoportjait vizsgáljuk meg tüzetesebben.

20.4.1. Testmozgás (a testbeszéd)

A gesztusok

A gesztusok, a test, a kéz és a láb, a fej mozdulatai, az arckifejezések (mimika), a szem (a tekintet iránya és időtartama, a pupilla tágulása, a pislogás), a testtartás tartozik ide. Nem szabad elfeledkezni arról, hogy a jeleket mindig együttesen értelmezzük. **Legalább 3 különböző jelet, gesztust kell együtt vizsgálni ahhoz, hogy levonjuk a helyes következtetéseket.** Mindig abban a környezetben kell értelmezni ezeket a szignálokat, ahol születnek.

A mimika


A mimikát érzelmeink, indulataink vezérik. Nehéz, szinte lehetetlen irányítani. Vannak emberek, akiknek az arcáról szinte minden leolvasható. Vannak, akik pedig jól tudják leplezni érzelmeiket (pókerarc). **7 olyan érzelem tükröződik arcjátékunkban, amit alapállapotnak nevezünk.** Ezek minden embernél, függetlenül annak lakhelyétől, nemzetiségétől, fejlettségétől, ugyanúgy jelentkeznek. **Az öröm, a meglepetés, a félelem, a szomorúság, a harag, az undor, az érdeklődés tartoznak ide.** Ezek az érzelmek adják az alapját az emoji-knak, smiley-knak.

A szem a lélek tükré

Szemünk is sokat elárul gondolatainkról. Ha izgalom fog el bennünket, pupillánk akár a négyszeresére is tágulhat, ha pedig dühbe jövünk, képes picí fekete ponttá szűkülni. Ha valamin meglepődünk, ha kíváncsian várunk valamit, felvonjuk a szemöldökünket. Az üzleti életben fontos szerepe van a szemkontaktusnak, de vigyázzunk, mert a nézés ideje, módja is árulkodó. A nézésnek is vannak tudományosan megállapított fajtái:

1. **A társasági nézés** során a nézési idő 90%-ban a partner szemei és a szája által bezárt háromszögre fókuszálunk. Ártalmatlan nézésnek is mondhatnánk, általában nem zavaró.
2. **Intenzív nézés** során a partner „harmadik” szeme és a szemei által bezárt területre koncentrálnak. Ez többnyire megdermeszti a légkört, furcsán érezzük magunkat tőle.
3. **A bizalmas nézést** (a szempártól indul és lenyúlik az áll alá) az üzleti életben kerülni kell, mert sok kellemetlenség, félreértés származhat belőle.

Feladat

 7. Beszéljük át a szemkontaktus, a nézés tanult típusait! Próbájuk meg szemléltetni!

Érdekesség

A **fejvakarás** jelenthet korpát (viszket), bizonytalanságot, feledékenységet, fáradtságot, attól függően, milyen más gesztusok kísérik. **Összeszorított, keresztbe tett kéz, láb** jelentheti a buszmegállóban, hogy fázunk, a tárgyalóteremben, hogy elégünk van már, nem érdekel bennünket az ajánlat (bezárkóztunk).



Jó tudni

A nézés ideje kulturálisan meghatározott. Vannak országok, ahol az egymásra nézést külön viselkedési és illemszabályok rögzítik. A nőknek számos helyen még ma sem szabad társas szituációban más férfire nézni, csak arra, akivel érkezett.



20.4. ábra. Emberi érzelmek gesztusokkal

Gesztus és gesztikuláció

A gesztus, a gesztikuláció a fejünk, a kezeink és a karjaink mozgását jelenti. Gesztusaink nagy része etnikumtól, kultúrkörétől szinte teljesen függetlenül azonos. Mindenütt és mindenki érti az „OK” (minden rendben) jelzést (a hüvelykujj és a mutatóujj által bezárt karika) vagy a „V” (Viktória - győzelem) jelzést. Minden rendben, mutatjuk felfelé tartott hüvelykujjunkkal. Ha ugyanez lefelé mutat, annak már negatív jelentése van. Az sem mindegy, hogy valakire a hüvelykujjunkkal (ez lenézést, negatív érzelmeket sugall) vagy a mutatóujjunkkal (valakinek a jelentőségét, de akár felelősségre vonó szándékot is kifejezhet) mutatunk, bár alapvetően illetlenség mutogatni.

Feladatok

8. Milyen érzelmekről tanúskodnak az ábrán látható arckifejezések?



9. Találjunk ki a 20.4. ábrán látható képekhez egy-egy szituációt, történetet, amikor az adott gesztust használni szoktuk!

10. Olvassuk el a gesztusokról szóló olvasmányt, majd szemléltessük a szövegben szereplő példákat!

Példák gesztusokra

Mikor az egyik kezünkkel megfogjuk a hátunk mögött a másik karunkat, erős negatív üzenetet közvetítünk. Ezt a pozíciót általában akkor alkalmazzuk, mikor mérgesek, dühösek vagy szomorúak vagyunk, esetleg már szabadulni szeretnénk a szituációból. Minél magasabban fogjuk meg a kart, annál elégedetlenebbnek tűnünk.

A keresztezett bokák bizonytalanságot sugallnak. Azt fogják gondolni, hogy nem vagyunk teljesen biztosak abban, amiről éppen beszélünk. Ha még a kezünket is zsebre tesszük, senki nem fog figyelni ránk. Hiteltelenné válunk. Beszélgetés során zsebre tenni a kezét eleve udvariatlanság. Az elrejtett kezek szorongást, stresszt is jelezhetnek. Leplezni, takargatni akarunk valamit, nem vagyunk biztosak a dolgunkban.

Nem célszerű a szánkat beszéd közben eltakarni, mert ez is a takargatás látszatát kelti. Gyakran ráadásul akkor nyúlunk a szánkhoz, ha hazudunk. Egyébként pedig érthetelenné válik tőle a beszédünk, ezért se tegyük.

Az **egyenes fejtartás** mérsékelt érdeklődést jelez. A **felszegett fej** az önbizalmat, a büszkeséget fejezi ki. A **leszegett fej** a kritikus, elutasító beállítódás jele. Az **enyhén félrebillentett fej** egyértelmű érdeklődést mutat. A **bólogatás** a helyeslés, megértés jele. A **fej vízszintes ingatása** tagadást, nemtetszést, elutasítást fejez ki.

Az **álló testhelyzetet jellemezheti:** a természetes tartás (nyugalmat, kiegyensúlyozottságot tükröz), a **merev egyenesség** (feszengés, megjátszás), **vagy az előre görnyedő testtartás** (terhet cipelünk, gondjaink vannak). Húzzuk ki magunkat, sokat segíthet a kapcsolat építésében.

Ülő testhelyzetben az **előre dőlés készenléti állapotra utal:** meg akarunk szólalni vagy épp mennénk már.

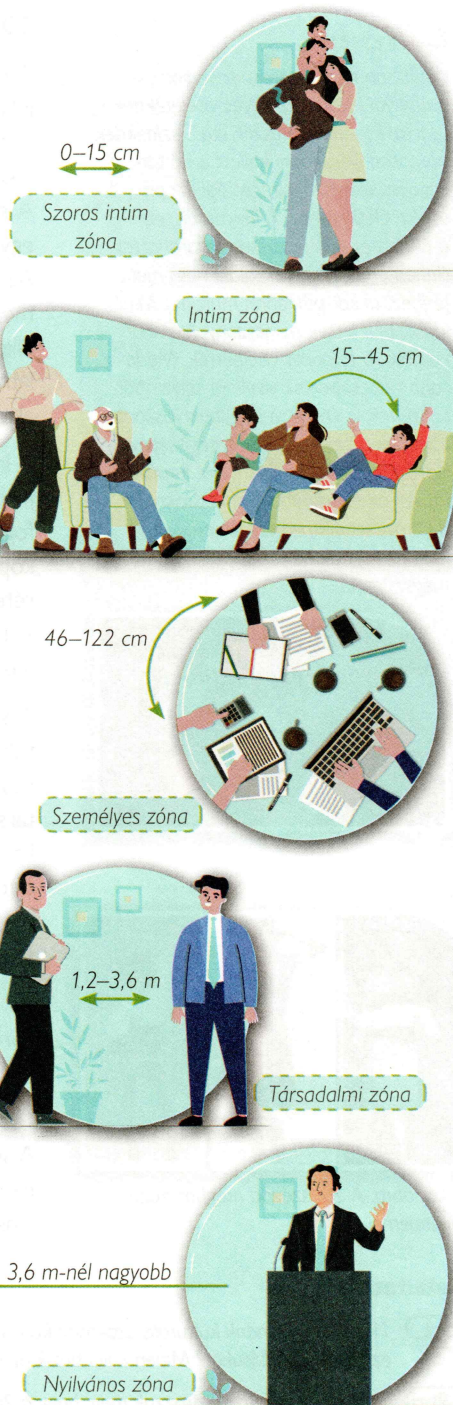
20.4.2. Térközsabályozás

Minden embernek megvan a maga személyes tere, mely csak rá jellemző. Ennek mérete függ attól, hogy milyen sűrűn lakott helyen él, vagy hogy milyen kultúrában nőtt fel az illető. Azokban a kultúrákban, ahol nagyobb a népsűrűség, az embereket kevésbé zavarja a másik ember közelsége. Egy-egy nemzet habitusától, vérmérsékletétől is függ, hogy kinek mekkora tértartás fogadható el. A személyes tér méreteit a gyerekek 12 éves korukra elsajátítják.

Négy zóna különböztethető meg ezen belül (20.5. ábra):

1. **Az intim zóna** 0–45 cm-es sugarú körben veszi körül a testet. Ezen belülre csak a hozzánk legközelebb állókat engedjük, pl. házastárs, szülő, gyerek, háziállat. A 15 cm-es legbelső részét *szoros intim zónának* hívják, ahova még a legközelebb állók közül sem mindenki juthat be.
2. **A személyes zóna** a testet körülvevő 46–122 cm-es sugarú kör. Vállalati rendezvényeken, munkahelyi megbeszéléseken, társasági eseményeken, baráti összejöveteleken állunk egymástól ilyen távolságra.
3. **A társadalmi zóna** távolságát (122 cm és 3,6 m között) idegenektől, illetve olyanoktól tartjuk, akiket nem nagyon ismerünk (pl. mesteremberek).
4. **A nyilvános zónában** 3,6 m-nél nagyobb a távolság. Ha nagyobb embercsoporthoz szólunk, ezt a távolságot érezzük kényelmesnek. Pl. egy konferencián.

Vannak szituációk, amikor kénytelenek vagyunk belépni egymás intim zónájába: egy koncerten, moziban, tömegközlekedési eszközön, liftben. Vannak íratlan szabályok, melyeket **illik betartani**: Nem beszélünk senkivel. Kerüljük a szemkontaktust. Ha van könyvünk vagy újságunk, belemélyedünk. Nagyobb tömegben nem mozdítjuk a testünket.



20.5. ábra. Személyes tér, a négy zóna

Érdekesség

Korábban az öltözeteknek szigorú szabályai voltak. Az egyes viseleteknek (párta, fejkendő, pruszlik stb.), színeknek pontosan illeszkedni kellett a nő társadalmi státuszához, családi állapothoz, életkorához. A lányok díszét, a pártát csak a házasságig hordhatták. (Innen ered, hogy ha valaki nem ment férjhez, akkor pártában maradt.) Minél idősebbek lettek az asszonyok, annál komorabb színeket viselhettek. Módosabb népcsoportok viseletei selyemből készültek, a szegényebbeknek vászonzól. Ezeknek a szignáloknak a segítségével ismeretlenekről is információt kaptak. Idővel, az életmódbeli változásoknak, a környezet változásainak megfelelően ezek a szabályok is átalakultak, megszűntek.



20.6. ábra. A 20. század meghatározó divatelemei

Feladatok

- 11. Komfortzónánk kulturális szokásainktól is függ. Japánban megszokták a zsúfoltságot. Miben befolyásolja ez távolságtartásukat? Miben különbözik az európai és a japán kultúra ezen a téren?
- 12. A 20.6. ábrán határozzuk meg, hogy a 20. század mely évtizedének divatját láthatjuk! Milyen stílusjegyek azok, amik árulkodnak?

20.4.3. Kulturális emblémák

A nem nyelvi jelek közé szokták sorolni külsődleges jegyeinket is: a ruházatunkat, hajviseletünket, a sminket, a tetoválást, az ékszereket. Ezek is árulkodnak rólunk, hatnak a kommunikációnkra és a kommunikációs kapcsolatainkra. A szignálok, emblémák, jeleznek valamit. Kulturálisak, hisz egy nemzet társadalomtörténete is tükröződik bennük. Az, hogy mikor mi az elfogadott, milyen normáknak kell megfelelni, időről időre változik. Még 10 évvel ezelőtt is pl. elképzelhetetlen volt, hogy a szállodai recepción valakinek látható tetoválása legyen. Ma már legtöbbször senki nem akad fenn ezen. Persze, túlzásokba sem illik esni.

A kulturális emblémák közé soroljuk az egyenruhát. Ez feljogosítja viselőjét bizonyos dolgokra: a rendőr intézkedést foganatosíthat; a katonák védik hazánkat; az orvosok fehér köpenye a tisztaság, egészség jelképe. A társadalom többi rétegének öltözködése is árulkodó lehet a szakmát illetően: a menedzserek többnyire öltönyben és laptoptáskával; a biztonsági őrök fekete ruhában, láthatók.

A szignálok egy csoportja a személyiséget, az egyéniséget tükrözi. Hogy mit viselünk szívesen, hogy a ruházatunkat hogyan alakítjuk, az függ a személyiségünktől és az elvárt társadalmi normáktól is. Fontos, hogy jól érezzük magunkat a kiválasztott ruhában, ne legyünk se túlöltözve, se alulöltözve a rendezvények alkalmával. Tárgyaláson, ha kényelmetlenül érezzük magunkat a ruhánkban, az kifelé is jeleket sugároz (nem tudunk jól dönteni).

A hajviselet, a frizura is társadalmanként, történelmi koronként változik. A haj gesztusok hordozója is lehet: hajtincs tekergetése pl. türelmetlenséget, elgondolkodást is jelezhet.

A smink nemcsak leplez (bőrhibák, bőrszín, fáradtság stb.), hanem kommunikál is. A rosszul elkészített smink igénytelenséget jelez, ami árthat a megítélésünknek.