

HÁRY ESZTER

A viselkedéskultúra oktatásának tapasztalatai a felnőttoktatásban

A 2000/2001. tanév első szemeszterében vetődött fel először, hogy a Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Intézet egyetemi képzésben résztvevő hallgatói számára szükséges lenne viselkedéskultúrából kurzus meghirdetésére és indítása. Az igény azért vetődött fel, mert bár az Intézetben oktatott üzleti kommunikáció is magába foglalja a viselkedéskultúra és a protokoll bizonyos speciális területeit, de csak az üzleti életre leszűkítve foglalkozik az illem, az etikett és a protokoll meghatározott kérdéseivel. A különféle viselkedési és protokolláris szabályok nemcsak az üzleti életben jelennek meg, hanem lépten-nyomon szembe találjuk magunkat velük szinte valamennyi hétköznapi szituációban. Az embereknek csak egy viszonylag kis hányada mozog az üzleti élet különböző szinterein, viszont mindenki számára fontos, hogy ismerje annak a közegnek, annak a kultúrának a viselkedési normáit, amelyben él. Nem mindegy, hogyan viselkedünk színházban¹, társaságban², hogyan bonyolítunk le egy-egy telefonbeszélgetést³, milyen ajándékot viszünk magunkkal egy meghívás alkalmával⁴, hogyan terítünk meg egy ünnepi asztalt⁵, és hogyan ültetjük le a vendégeket.⁶

Természetesen nemcsak a saját társadalmi-kulturális környezetünk viselkedési normáinak ismerete lényeges, hanem más kultúrák szokásainak, elfogadott viselkedési szabályainak megismerése és betartása is elengedhetetlen, különösen akkor, ha külföldre utazunk. Az angol mondás azt tartja „When in Rome, do as the Romans do” (Amikor Rómában vagy, viselkedj úgy, mint a rómaiak). A 21. század elején, amikor Magyarország az európai uniós csatlakozás küszöbén áll, elengedhetetlen a miénktől eltérő szokásokkal, gondolkodásmóddal rendelkező kultúrákkal való megismerkedés, kardinális kérdéssé válik, hogy egy-egy utazás alkalmával képes-e az egyén beilleszkedni az általa úticélként választott ország szokásrendszerébe, tud-e alkalmazkodni az adott országban elfogadott viselkedési szabályokhoz és képes-e azoknak megfelelően viselkedni.

¹ Abban az esetben, ha késve érkezünk egy előadásra és mégis lehetőségünk van arra, hogy helyünket elfoglaljuk, akkor arccal azok felé fordulva haladjunk a sorban, akiknek kellemetlenséget okozunk késésünkkel, és ne az előadást nézzük, amíg helyet nem foglaltunk.

² Nem illik olyan témát felvetni, amelyről pontosan tudjuk, hogy a társaságban valakit kellemetlenül érinthet.

³ A magánjellegű telefonbeszélgetést a munkahelyen röviden bonyolítsuk le. Ha mi vagyunk a beszélgetés kezdeményezői, mindig mutatkozzunk be. (Ottlík, p. 130.)

⁴ A háziasszonynak mindig illik virágot vinni, de a virág kiválasztásánál fontos figyelembe venni a vendéglátó hölgy korát. Középkorú hölgynek ne vigyünk fehér rózsából kötött csokrot. (Görög, p.98)

⁵ Maga a menü határozza meg, hogy mit helyezünk el az asztalon. (Halák, p. 45) Például: a vizespohár a kés felett áll, tőle pedig jobbra helyezkedik el a borospohár. (Stewart-Lawrence, pp. 108, 111.)

⁶ Konkrét példákat találhatunk a megfelelő ültetési rendre a Máté János által szerkesztett Protokoll kézikönyvben. (Máté-szerk, p. 198-199.)

A fent említettek és számos más ok miatt is nyilvánvaló, hogy az egyetemi hallgatók számára nélkülözhetetlen saját és más népek kultúrájának, szokásainak, illemszabályainak ismerete, mert ez könnyebbé teszi számukra a ma már itthon is gyakran nem csak magyar állampolgárokat foglalkoztató munkahelyeken a beilleszkedést, az egyre fokozódó nemzetközi mobilitásban való részvételt, egy-egy külföldi tanulmányút vagy külföldi munkavállalás esetén az ismeretlen környezethez, a helyi szokásokhoz való gyorsabb alkalmazkodást. A külföldön folytatott tanulmányok során nemcsak az adott ország kultúrájával konfrontálódhat gyakran a hallgató, hanem a különféle mobilitási programoknak köszönhetően számos más kultúrából érkező diákkal is együtt kell élnie és tanulnia, ami további érv a viselkedési és protokolláris szabályok és szokások minél átfogóbb megismerésének fontossága mellett. Az ilyen ismeretek lehetővé teszik a hallgatók számára, hogy könnyebben és kevesebb kínos helyzetet előidézve szót értsenek a különböző kultúrákat és szokásrendszereket képviselő diáktársaikkal, együtt tanuljanak, együtt éljenek velük.

A viselkedéskultúra fogalmába beletartoznak mindazok a viselkedéshez kapcsolódó szabályok, szokások, amelyek kultúránként eltérnek egymástól, vagy meg egyeznek egymással. Bizonyítottan vannak átfedések két kultúra ismert szabályai között, mégis sokszor inkább az eltérések dominálnak. Eltérőek például az ajándékozási szokások: nem mindegy, hogy az egyes kultúrákban hol, mit ajándékozunk, milyen értéke van az ajándéknak, és azt mikor adjuk át. De eltérések figyelhetők meg az üdvözlési szokásokban is: vannak országok, ahol a kézfogást részesítik előnyben az öleléssel szemben, és természetesen vannak olyan kultúrák, ahol ez fordítva történik⁷. A dohányzásra vonatkozó szabályok viszont rengeteg hasonlóságot mutatnak az egyes kultúrákban (hol és hogyan illik cigarettára gyújtani, a hamutartó használatának szabályai stb.).

A viselkedéskultúra oktatása során gyakran megfogalmazzák a hallgatók, hogy ezekre az ismeretekre jó lett volna már középiskolás korban szert tenni, hiszen ezt a tudást az élet számos területén már kamatoztathatták volna. Sokan közülük már középiskolás korukban is részt vettek számos rendezvény szervezésében, esetleg tolmácsoltak is konferenciákon, de nem tudták, hogyan kell megfelelően viselkedni például egy díszítkezés alkalmával⁸, hogyan kell egy más kultúrából érkezett vendéget üdvözölni, illetve milyen témákról nem illik kérdezni⁹ a külföldi vendéget.

Az elmúlt szemeszterek tapasztalatai azt bizonyítják, hogy a hallgatókban számos olyan kérdés fogalmazódik meg, amelyre a választ a kurzus során megkaphatják, és ezeknek az új ismereteknek a birtokában magabiztosabban léphetnek fel olyan szituációkban, amelyben korábban félszegnek érezték magukat, vagy amelyeket inkább elkerültek azért, mert nem tudták, hogyan viselkedjenek, milyen viselkedést várnak el tőlük. Számos visszajelzés érkezett azzal kapcsolatban, hogy a kurzus során megszerzett ismeretek gyakran segítettek a hallgatóknak abban, hogy a mindennapokban megadhassák a kellő tiszteletet annak, akit üdvözölnék, vagy akit

⁷ Az Amerikai Egyesült Államokban egy rövid öleléssel üdvözlik egymást a barátok. Németországban kézfogással üdvözlik egymást az emberek.

⁸ Fontos például tudni azt, hogy díszítkezés alkalmával a pohárköszöntő után csak a közvetlenül mellettünk álló/ülő vendéggel koccintunk, a velünk szemben ülőkkel, illetve a pohárköszöntő alatt a velünk szemben állókkal nem, feljűk csak a fejűnkkel biccentűnk.

⁹ Az Egyesűlt Királyságból érkezett vendéggel minden esetben beszélgetűnk az időjárásról, de ilyen beszélgetűst kezdeműnyezni egy Szingapűrből érkezett vendéggel nagyfokű illetlenség. (Máté, p. 24.)

meghívják egy rendezvényre, adekvát módon viselkedjenek azzal, akivel elmennek ebédelni.

Az üdvözlés egyértelműen azok közé a kommunikációs helyzetek közé sorolható, amelyek a legtöbb problémát okozzák. Kevesen tudják például, hogy egy kézfogással egybekötött bemutatkozás során kinek kell először a kezét nyújtania, kinek kell a nevét először mondania. Egy ilyen másodpercek alatt lezajló esemény során rengeteg hiba követhető el, amiből kiderül, hogy az egymást üdvözlők tudnak-e illendően viselkedni, ismerik-e a megfelelő illemszabályokat, és megadják-e a kellő tiszteletet a másoknak. Az *első benyomás* rendkívül fontos, a kézfogás és a bemutatkozás is része ennek a fogalomnak. Egy elrontott kézfogás, egy nem megfelelő, esetleg nem a megfelelő időben vagy sorrendben elhangzott verbális megnyilatkozás már az első pillanatban okozója lehet a partner negatív viszonyulásának és gátja lehet minden további kapcsolatteremtésnek.

A viselkedéskultúra kurzus során számos olyan témáról esett szó, amelynek megismerése hasznos kapaszkodót nyújthat a hétköznapi életben. Az elmúlt négy szemeszter során tartott kurzusok végén kapott írásbeli hallgatói visszajelzésekből kiderült, hogy a részletesen megbeszélte és feldolgozott problémákkal kapcsolatosan is maradtak még fehér foltok. Úgy tűnt, hogy a hallgatók végtelenül nyitottak a saját, valamint más kultúrák jellemző viselkedési formáinak megismerésére, és felismerték ennek a tudásnak a fontosságát. Elsősorban azt fogalmazták meg, hogy igénylik a szituációs gyakorlatokat, hogy szeretik kipróbálni saját magukat olyan konkrét helyzetekben, amelyeket a mindennapokban is gyakran átélnek. A feedbackek tanúsága szerint a hallgatók több mint 75 százaléka tartja fontosnak, hogy olyan információhoz jusson, amelyet a tanteremből kilépve azonnal átültethet a gyakorlatba. A viselkedéskultúra oktatása lehetővé teszi, hogy a gyakorlatból vett példákkal olyan ismereteket adjunk a hallgatóknak, amelyeknek rögtön érezhető gyakorlati hasznuk van.

A viselkedéskultúra oktatásából leszűrte fontos tapasztalat, hogy az illemszabályok pusztá felsorolása nem a leghatékonyabb módja az ismeret átadásának, elsajátításának, nem vezet eredményes tanuláshoz, ezért ez a megközelítés már a kurzus első óráján sem tűnt célravezetőnek. Annál sikeresebb megoldás volt az illemszabályok kontextusba helyezése, szituációs gyakorlatok eljátszása, amelyeken keresztül lehetőség nyílt arra, hogy a hallgatók elmondják a szituáció eljátszása közben szerzett tapasztalataikat, továbbá hogy a szituációt kívülről szemlélők is megfogalmazhassák, mit vettek észre, milyen változtatásokat javasolnának. Elhangzottak olyan konkrét kérdések, amelyek az egyes szabályok eredetére, kialakulására vonatkoztak, közöttük pl. az a kérdés, hogy miért kell a férfiaknak úgy menniük az utcán, hogy a nőt a jobb oldalukon vezetik.¹⁰

Az oktatásban jól felhasználhatók különféle filmek és videós anyagok. A Film-múzeum televíziós csatornán újra adásba került, a helyes viselkedés szabályait taglaló és bemutató - Feleki Kamill által moderált - sorozat eleve oktatási céllal készült. A műsorban látott szituációk jó része még ma is megállja a helyét, az időközben bekövetkezett illemszabály-változásokra a hallgatók bevonásával vita formájában célszerű felhívni a figyelmet. Az ismert filmekből (pl. *Pretty Woman*) vett részletek is jó segítséget nyújtanak különféle viselkedési szabályok bemutatásához és megvi-

¹⁰ Az egyik máig fennmaradt magyarázat a hölgyek védelmezéséhez kapcsolódik, és abba a korba nyúlik vissza, amikor az urak még kardot viseltek az oldalukon. A másik közismert magyarázat pedig a hölgy tisztességére utal.

tatásához. Egy-egy konkrét szituáció elemzése lehetővé teszi, hogy vitatkozva tanuljanak a hallgatók az illemszabályokról és észrevegyenek olyan hibákat, amelyeket ők maguk is elkövetnek. Mindig könnyebb mások viselkedését kritizálni, abban meglátni azt, ami nem helyes, nem elfogadott, mint saját viselkedésünkről mondani ítéletet, ezért tűnt szerencsésnek az illemszabályok ilyen formában történő megbeszélése, megvitatása.

A szituációs gyakorlatok között szerepelt olyan feladat is, amelynek során a hallgatók saját külföldön szerzett negatív vagy pozitív tapasztalataikat fogalmazták meg. A konkrét történetek eljátszásakor¹¹ olyan viselkedési szabályokra derült fény, amelyek ismeretének a hiánya furcsa, esetleg nevetséges helyzeteket teremtett. A hallgatók saját élményeik alapján szerzett ismereteik átadásával segíthetnek egymásnak abban, hogy ne kerüljenek hasonló helyzetbe. A saját tapasztalatokból leszűrött következtetésekre, tanulságokra épülő tanítás, tanulás az ismeretszerzés egyik leghatékonyabb módja.

Képi stimulusok felhasználásával számos illemszabályt, viselkedési normát lehet bemutatni. Minden olyan kép, amely gesztusokat ábrázol¹², vagy egy-egy furcsa szituációra enged asszociálni, jó alapot biztosít ahhoz, hogy olyan beszélgetés vagy vita alakuljon ki a hallgatók között, amely feltárja az egyes kultúrák közötti eltéréseket, illetve felhívja azokra a figyelmet. Ugyanaz a gesztus más-más jelentéssel bír attól függően, hogy azt hol használják¹³.

Mivel általában sztereotípiákban gondolkodunk, a képekből kiinduló beszélgetések fényt deríthetnek arra, milyen tévhitben élünk egyes kultúrákkal kapcsolatban, milyen elvárásaink vannak a miénktől eltérő kultúrát képviselő emberrel szemben. A képek olyan szituációkat mutathatnak be, amelyekben különböző kultúrák képviselői eltérően viselkednének. Amikor beleképzeljük magunkat egy meghatározott helyzetbe, akkor tudjuk eldönteni, hogyan viselkednénk, milyen viselkedési formát találnánk a legalkalmasabbnak arra, hogy az adott szituációban megálljuk a helyünket. Ha a fantáziánknak még több teret engedünk és megpróbáljuk elgondolni, miként cselekednénk abban az esetben, ha egy olyan országban tartózkodnánk, ahol az elfogadott viselkedési normák az általunk megszokottól eltérőek, akkor megtanulhatjuk azt is, milyen nehéz egy másik kultúrát képviselő ember fejével gondolkodni, milyen bonyolult az adott pillanatban leginkább elfogadott viselkedési szabályt kiválasztani és alkalmazni.

Hatékony tanulási módszernek bizonyult különböző tesztsorok megoldása is, amelyek közül néhányat maguk a hallgatók állítottak össze. A kisebb csoportokban dolgozó diákoknak lehetőségük nyílt arra, hogy a már korábban megszerzett ismereteiket, tapasztalataikat megbeszéljék egymással, és ha elgondolásuk helytelen volt, akkor azt nem a nagyközönség, a csoport egésze előtt kellett beismerniük. A csoportmunkának ebben az esetben az az előnye, hogy a kérdéssor eredménye nem egyetlen ember gondolatait, tudását tükrözi, hanem csoportkonszenzuson alapul, így senki sem érezheti azt, hogy kiderül, ő az, aki nem ismeri a vonatkozó illemszabályt.

¹¹ A feladat alapötlete Amy T. Seifer "Exploring Cultural Values" című gyakorlata alapján született. (Fantini, pp. 142–143.)

¹² A feladat alapötlete Richard Humphries "Hand(y) Language" című gyakorlata alapján született. (Fantini, pp. 153–155.)

¹³ Az arcfűjás gesztusa Olaszországban például dicséretet jelent, míg Németországban annyit jelent: „Ez teljes örültség”. (Axtell, p. 80.)

A kurzus során alkalmazott feladatok összeállításában a korábban megszerzett nyelvtanári gyakorlat és tapasztalat rengeteg segítséget nyújtott számomra, ugyanis a nyelvtanulásnál is fontos érzékelteni, tudatosítani a hallgatókban, hogy nem baj, ha hibáznak, a hibák kijavításán keresztül lehet eljutni újabb, helyes ismeretek megszerzéséhez. Meg kell tehát ismerni a nyelv szabályait, hogy helyesen használjuk a szavakat és helyesen alkossunk mondatokat, hogy megszólaláskor ne legyenek gátlásaink, ne kelljen félnünk attól, hogy hibát követünk el. A viselkedéskultúra oktatása ebben a vonatkozásban nagymértékben hasonlít a nyelvoktatáshoz: ha nem ismerjük az illemszabályokat, félszegen, helytelenül, illetlenül viselkedünk, félnünk attól, hogy környezetünk észreveszi és megmosolyogja sutaságunkat.

A hallgatók motiváltsága egyértelmű: ismerni akarják a helyes viselkedés szabályait, és azok alapján szeretnének cselekedni. A viselkedéskultúra tanulása során világossá válik számukra, hogy nincs olyan rétege a társadalomnak, amelyhez ne kapcsolódniának konkrétan megfogalmazható viselkedési szabályok. Ezek megismerése teszi lehetővé számukra a beilleszkedést, önmaguk elfogadtatását.

Bibliográfia

- AXTELL, E. ROGER: Gesztusok. Alexandria Kiadó, Debrecen, 1998.
FANTINI, E. ALVINO (szerk.): New Ways in Teaching Culture. TESOL, 1997.
GÖRÖG IBOLYA: Protokoll - az életem. Athenaeum kiadó, 1999.
HALÁK LÁSZLÓ: Illemkocka. Kossuth Könyvkiadó, 1985.
MÁTÉ JÁNOS: Így tárgyalok üzletről. Gondverő könyvkiadó, Budapest, 1995.
MÁTÉ JÁNOS (szerk.): Protokoll kézikönyv - egyetemi jegyzet. Osiris, Budapest, 2000.
OTTLIK KÁROLY: Protokoll extra. Protokoll '96 Könyvkiadó, 1996.
STEWART, YOUNG MARJABELLE - LAWRENCE, ELIZABETH: Etikett - A jó modor etikettje. Jokerex Kiadó, 2001.

