

HÁRY ESZTER

## EU-csatlakozás: hogyan viselkedünk Európában?

Az EU-csatlakozás küszöbén fontos felismerni azt a tényt, hogy a már EU-tagállamok még nem ismernek jól bennünket, nincsenek a valóságnak megfelelő elképzeléseik arról, hogy Magyarország milyen viselkedéskultúrával rendelkezik, és az miben tér el az egyes tagállamokban elfogadott és betartott viselkedési normáktól, illemszabályoktól. Gyakran az Európai Unióban élő emberek tudatában a már régóta ismert sztereotípiák élnek arról, hogy mi magyarok hogyan viselkedünk, mit eszünk, iszunk, mennyire ügyelünk a környezetünkre. A leggyakrabban hallott sztereotípiák egyike, hogy mi csak nagyon fűszeres, csípős, zsíros ételleket fogyasztunk, hogy nálunk sok a kövér ember<sup>1</sup>. Léteznek olyan, a valóságtól teljesen elrugaszkodott elképzelések is, hogy nálunk még a nagyvárosokban sincs vízvezetékrendszer, és például egy angol turista nemrég afelől érdeklődött, hogy használunk-e vasalót. Természetes, hogy ezek a feltételezések megrökönyödést váltanak ki belőlünk, de igazságtalanság lenne azt gondolni, hogy nekünk nincsen hasonlóan elképesztő képünk a németekről, a franciákról, vagy akár az angolokról<sup>2</sup>. Természetesen a sztereotípiák egy adott nemzetre jellemző valós tulajdonságok alapján alakultak ki, de mindezek ellenére nem állíthatjuk egyértelműen egyetlen nemzetről sem azt, hogy az optimista vagy pesszimista, szorgalmas vagy lusta, pontos vagy pontatlan. Azonos kulturális háttérrel rendelkező emberek esetében is gyakran megfigyelhető, hogy ugyanabban a szituációban eltérően cselekszenek, egymáséval ellentétes gondolatokat fogalmazznak meg. Fontos lenne túllépni ezeken a már régóta kialakult prekoncepciókon és megvizsgálni valamint megtanulni azt, hogy miként viselkedünk egymással annak érdekében, hogy egy hosszabb-rövidebb társalgás után ne bántssuk meg egymást, és ne ébresszünk ellenszenvet beszélgető partnerünkben.

Ahhoz, hogy az EU-tagországok, és tagjelölt országok népei könnyebben megértsék egymást szükség van a sztereotípiákhoz kapcsolódó előítéletek megváltoztatására. Magyarország, és az EU-tagállamok számára is fontos, hogy olyan információt bocsásson a más kultúrát képviselő emberek rendelkezésére, ami segít eligazodni a hétköznapi helyzetekben. Ugyan napjainkban egyre elterjedtebb a mobil és kártyás telefonok használata, mégis hasznos lehet tudni, hogy melyik országban milyen pénzürmével használhatjuk a nyilvános telefonfülkét nemzetközi távhívás lebonyolításához. A szükséges ismeretek napjainkban az elmúlt évtizedekhez képest könnyebben megszerezhetők illetankönyvekből, útikalauzokból, élménybeszámolókból.

---

<sup>1</sup> Meglepő tapasztalat számomra, hogy a szóbeli nyelvvizsgára felkészítő gyakorlófeladatok között is számos olyan szituáció található, amely ezekre a sztereotípiákra helyezi a hangsúlyt. (Emericzy, 38.o. B-16, 39.o. B-22, 40.o. B-28 és B-29)

<sup>2</sup> A teljesség igénye nélkül néhány gyakran hallható sztereotípiát – a *németek*: pontosak, merevek, rengeteg sört fogyasztanak; az *angolok* jellemzői: száraz humor, íztelen étel, merevség, rangtisztelet, jól élnek; a *franciák*: borivók, elegánsak, nacionalisták, megbámulják a nőket.

ból, de a televízióban is láthatunk olyan műsorokat<sup>3</sup>, amelyek felhívják figyelmünket arra, hogy más kulturális környezetben milyen illemszabályokat fontos feltétlenül megtartanunk, hogy elkerüljük a kellemetlen, esetleg kínos helyzeteket. Az EU-csatlakozást megelőzően, de azt követően is elengedhetetlen, hogy a tagországok állampolgáraiban Magyarországról kialakult sztereotípiákat, ha szükséges, megcáfoljuk, amely történhet pl. a médián keresztül stb. Fontos szem előtt tartani azt is, hogy a külföldre utazó magyar közönség saját viselkedésével milyen képet alakít ki egy adott ország lakosaiban, mivel a személyes tapasztalatokon keresztül összegyűjtött információ az egyik legmeghatározóbb abban, hogy egy konkrét kultúrával kapcsolatban milyen személyes véleményünk alakul ki.

Az EU-csatlakozást követően a magyar állampolgárok számára is egyszerűbb lesz más EU-tagországba utazni, ott tanulni, dolgozni, ismerkedni. A más kultúrába történő beilleszkedés megkönnyítéséhez elengedhetetlen az adott kultúrában elfogadott viselkedési normák, szokások ismerete. A mobilitás lehetőséget ad az Európai Unión belüli mozgásra, de a lehetőséget azok tudják majd a legjobban kihasználni, azok profitálnak majd a legtöbbet a más kultúrákkal való találkozásból, akiknek az ismerkedés nem okoz majd különösebb nehézséget. Azok lesznek majd képesek könnyebben felvenni a versenyt, akik az alapvető szokásokkal kapcsolatos ismereteket már megszerezték, és egyben alkalmazni is tudják.

Van-e egyáltalán különbség az egyes országok viselkedési normái között, vagy beszélhetünk-e egy Európában egységesen elfogadott, mindenkire egyformán, kultúrától függetlenül érvényes viselkedéskultúráról?

A politikában, az üzleti életben megfigyelhetők jelentős hasonlóságok pl. az elvárt megjelenés, az öltözködés terén<sup>4</sup>, a tárgyalásra való felkészülés módja is hasonlóságokat mutat, hiszen minden esetben fontos tudni azt, hogy a partner, akivel tárgyalunk milyen kulturális háttérrel rendelkezik, mi jellemzi a céget, amit képvisel, és minden esetben elengedhetetlen az is, hogy feltérképezzük, milyen szabályok érvényesek a gazdaság terén, vannak-e olyan konkrét törvények, amelyek az elképzeléseink megvalósítását megkönnyítik vagy megnehezítik.

A leginkább szembeötlő különbségek a hétköznapi életben figyelhetők meg. Eltérések mutatkoznak pl. az étkezés<sup>5</sup>, a társalgás<sup>6</sup>, az időkezelés, az ajándékozás<sup>7</sup> stb. területén, és a fentiekre vonatkozó illemszabályok ismeretének hiánya megkeserítheti az utazó, vagy a tárgyalni készülő ember életét. Ahhoz, hogy könnyen eligazodjunk egy számunkra még ismeretlen, vagy kevésbé ismert kultúrában, célszerű figye-

<sup>3</sup> A műsor a Spektrum televízió műsorán látható szerdánként, és címe: Viselkedjünk!

<sup>4</sup> „Az üzleti életben Dániában a kötetlenség, a hanyag elegancia jellemző, csakúgy, mint Hollandiában. Finnországban az öltöny és a kosztüm a kötelező viselet, Angliához hasonlóan. Olaszországban a máshol figyelmen kívül hagyott részletek nagyobb jelentőséget kapnak, ezért azokra oda kell figyelni.” (Máté,1995:70)

<sup>5</sup> „Angliában az üzleti partner meghívja külföldi partnerét munkaebédre. A finnek csak hosszú kapcsolat után hívják meg üzleti partnerüket az otthonukba.” „Finnországban a koccintók egymás szemébe néznek, aztán egymás felé megemelik poharukat, majd isznak, és megint megemelik a poharat. Svédországban és Norvégiában a házigazda mondja az első pohárköszöntőt. Az angolok közül sokan „isszák” a levest a kanál belső pereméről, a villának pedig a domború peremére teszik az ételt. A fűszereket először a tartóból saját tányérjuk szélére teszik, majd onnan szórják az ételre.” (Máté,1995:128)

<sup>6</sup> „A briteknél a családi élet, a vagyon, a vagyontárgyak, a jövedelem „tabu” témának számít. Németországban az ország keleti és nyugati részének összehasonlítása, valamint a vendégmunkások helyzetével kapcsolatos kérdézősködés kerülendő.” (Máté,1995:78)

<sup>7</sup> „Az ajándékozásnak nincs hagyománya sem Németországban sem a briteknél. Olasz üzletember számára célszerű az együttműködés kezdetén kisebb értékű magyaros jellegű ajándékot választani, és a tárgyalás eredményes befejezése után átadni.” (Máté, 1995:74)

lemmel kísérni mindazt, ami a környezetünkben zajlik, mivel a konkrét tapasztalat lehetővé teszi, hogy kevesebb hibát vétsünk, és ezáltal elkerüljük a kellemetlen szituációkat.

Gyakran néhány nap is elegendő lehet ahhoz, hogy megtapasztaljuk, mit jelent a kultúrsokk fogalma, amelyet általában akkor élünk át, amikor ráébredünk arra, hogy bár viszonylag jól beszéljünk a célország nyelvét, mégis azt vesszük észre, hogy gondolatainknak csak egy töredékét értik meg beszélgetőpartnereink, és mi is hiányosan értelmezzük a nekünk szánt üzenetet. Vajon elkerülhető-e a kultúrsokk? Ahhoz, hogy ezt az érzést ne éljük át, szükség van arra, hogy minél többet tanuljunk és tapasztaljunk meg egy adott kultúra szokásairól, illetve egy adott kultúrában jellemző gondolkodásmódról. Itt is érvényes a „gyakorlat teszi a mestert” mondás. Akinek lehetősége volt több náció tagjaival számos eltérő szituációt átélni, annak elegendő tapasztalata gyűlhetett össze ahhoz, hogy a kultúrsokk periódusát kiküszöbölje, vagy a lehető legrövidebbre redukálja. A tapasztalat felkészítheti az egyént arra, hogy ne lepődjön meg a váratlan helyzetekben, és, hogy ne megszokásból vagy rutinból reagáljon egy szokatlanul megfogalmazott kérdésre vagy megjegyzésre. A kultúrsokk fogalma szorosan kapcsolódik a nyelvtanuláshoz is. A nyelvtanuló nyelvtudásának szintje szerint különböző kultúrsokk szakaszokon eshet át, ameddig el nem jut a már majdnem anyanyelvi beszélő szintjére. Ez a szint jelenti azt, hogy az egyén már nemcsak a nyelvet bírja, hanem a kulturális háttérismeretei is megfelelőek ahhoz, hogy megértsen egy viccet, azonnal értelmezni tudjon egy a tv-ben elhangzott hírt, valamint különösebb gondolkodás nélkül megértsen egy talk-show vendége által elmondott anekdotát.

Kapcsolatépítés során meghatározó lehet, hogy egy előre megbeszélt időpontban tartandó tárgyalásra hogyan érkezünk; pontosan, vagy elkésünk-e, mennyit késünk és ha már elkéstünk, mire hivatkozunk. Európán belül északról délre haladva a pontosság értelmezése jelentős eltéréseket mutat. Németországban elvárják, hogy egy előzetesen egyeztetett találkozóról egyetlen percet se késünk, nem fogadják el a kifogásokat. Ha a déli országokat nézzük, pl. Spanyolországban sokkal rugalmasabban kezelik az időt<sup>8</sup>, ebből adódóan a megengedett késés fogalma közismert, gyakran az lepődik meg, aki az előre megbeszélt időpontban jelenik meg a találkozóhelyen, mivel lehet, hogy vendéglátója majd csak jóval később érkezik. Az adott országban elfogadott és betartott szabályoknak nekünk is meg kell felelnünk ahhoz, hogy komolyan vegyenek bennünket, mint lehetséges megbízható üzleti partnert.

Amint azt már említettem, rengeteg a különbség a tagországokra jellemző viselkedésminták között, és ebből adódóan fontos lehet görcső alá venni akár több kultúrát is, hogy megtaláljunk egy-egy konkrét irányvonalat, amelyet érdemes elfogadni és követni. Az egyik ilyen terület lehet a környezetünk tisztaságával, tisztaságának megtartásával kapcsolatos viselkedési minta. Németországban ritkán fordul elő hogy egy kisebb, de akár egy nagyobb településen is valaki elhanyagolja a közvetlen környezetét, vagy a háza előtti járdaszakaszt. Olyan hideg és jeges télen is, mint amilyen az idej volt, mindenki időt szakít arra, hogy a háza táján minden „tiszt és rendez” legyen, mert ez a közösség egyénnel szemben támasztott elvárása. Ha valaki ennek nem felel meg, azt kiközösítéssel büntetik. Itt említhetném meg a kutyák

<sup>8</sup> Richard R. Gesteland kultúra-csoportosításainak egyike, az egyes kultúrák rugalmas illetve merev időkezeléséhez kapcsolódik. Rugalmas időkezelés jellemzi az arab világ országait, Latin-Amerikát, Dél- és Dél-kelet Ázsiát. Merev időkezelés jellemzi Európa északi és germán népeit, Japánt és Észak-Amerikát. (Gesteland, 1997)

sétáltatásával kapcsolatos „hátrahagyott kutyapiszok” problémát. Németországban például azokon a helyeken, ahol a kutyatulajdonosok rendszeresen sétáltatják kutyájukat vannak olyan tartók, amelyek nylon zacskót bocsátanak a kutyatulajdonosok rendelkezésre a szemét összegyűjtésére és erre alkalmas tárolóban való elhelyezésére. Ha ilyen nincs, akkor a tulajdonos a magával vitt zacskót használja. Ennek a viselkedésformának az elsajátítása nálunk sajnos még várat magára.

A dohányzással kapcsolatban a magyarországitól jelentősen eltérő mentalitás figyelhető meg elsősorban az észak-európai országokban, délen a miénkhez hasonló mentalitás az uralkodó. „A finn lakások, hivatalok és vendéglátóhelyek 99 százaléka nemdohányzó, ezért gyakran a zárt tereken kívülre, jobb esetben lépcsőházba és erkélyekre kényszerül, aki hódolni akar káros szenvedélyének” (Ottlik, 1996:p.27.) Svédországban „a dohányzási illemszabályokra fokozottan ügyelni kell, mert ezen a téren erős hagyományok élnek. Az utcán dohányzó nőket, akárcsak Norvégiában, sokkal jobban elítélik, mint más országokban. Viszont otthon, étteremben a hölgyek néha még szivarra is rágyújtanak.” (Ottlik, 1996:p.52.)

A közlekedéssel kapcsolatos viselkedési formákat is érdemes megemlíteni, hiszen ezen a téren is jól érzékelhető különbségek figyelhetők meg. Gondoljunk pl. arra, hogy Róma belvárosában majdnem lehetetlen egy forgalmasabb úton átkelni, mert a „gyalogos” szó az olasz járművezetők számára az esetek jelentős többségében egy nem létező fogalom. Az úttest a járművéké, mutatja az olaszoknak a közlekedésben megfigyelhető mentalitása. Ezzel szembe állítható a németek példája, ahol az autóvezetők a szigorú közlekedési szabályok betartásával közlekednek, és ha gyalogátkelő közelébe érnek lassítanak, majd, ha az úttesten átkelni kívánó gyalogost látnak, megállnak. Magyarországon, úgy gondolom, hogy az említett két példa között helyezhető el a vezetőknek a gyalogosokkal szemben tanúsított viselkedése. Hol átengedjük őket az úton, hol nem, ez általában az autóvezetők pillanatnyi hangulatán múlik, és független attól, amit a KRESZ szabályai előírnak.

Eltérés figyelhető meg a sorban állással kapcsolatban is. Angliában a buszra várakozók szabályos sorban állva várják, hogy megérkezzen a busz, majd egymást nem lökdösve kivárik, amíg felszállhatnak. Ha megvizsgáljuk az itthoni helyzetet, akkor láthatjuk, hogy távolsági járatokon hasonló a helyzet, de a városi közlekedésben, csak az esti órákban tapasztalható, hogy az utazóközönség az angolokhoz hasonlóan viselkedik. Természetesen egyértelmű ellenpéldát is találhatunk. Olaszországban jellemző a tolokodás, és megfigyelhetjük azt is, hogy a tömegközlekedési eszközökről majdnem leesve közlekednek az utolsóként, vagy a késve felszállt utasok.

A kultúra és a kultúra nyelvét beszélő emberek között szoros kapcsolat áll fenn, ezért a nyelvtanulás kiváló segítséget nyújthat ahhoz, hogy többet tudjunk meg egy számunkra ismeretlen kultúráról. A nyelvtanulás nemcsak abból áll, hogy megismerjük egy nyelv mondatszerkesztési szabályait, grammatikáját, és elsajátítjuk annak szókincsét, hanem fontos elem annak az országnak, kultúrának feltérképezése is, amelyben az adott idegen nyelvet beszélik. Angolul nemcsak Nagy Britanniában, hanem az Egyesült Államokban és Ausztráliában is beszélnek; németül nemcsak Németországban, hanem Svájcban, és Ausztriában is. A nyelvtanuló figyelmét jó felhívni arra, hogy ha az adott idegen nyelv egyik változatát megtanulja, még nem biztos, hogy minden olyan országban, ahol a tanult célnyelv a hétköznapi érintkezés nyelve képes lesz kommunikálni, hiszen köztudott, hogy az észak-németek által beszélt dialektust nem mindig értik meg a dél-németek vagy a svájciak, és az amerikai félreértheti a britet, vagy az ausztrált. Mindezek ellenére a nyelvtanulás utat nyit

egy másik kultúra, vagy kultúrák megismeréséhez. A nyelvtanárok vállára emiatt nagy teher nehezedik, hiszen az általános, és a középiskolákban kötelezően előírt alacsony óraszám sokszor arra sem elegendő, hogy a NAT által meghatározott tananyagot leadják a tanárok. A kulturális ismeretek előkerülnek az üdvözlési formák<sup>9</sup>, mennyiségi kifejezések<sup>10</sup> kapcsán, az étkezés témájának feldolgozásánál, az öltözködéssel kapcsolatos kifejezések tanítása során. Nincs szükség arra, hogy viselkedéskultúrával, illemszabályokkal külön tanórák keretében foglalkozzanak a nyelvtanulók.

Az országismeret fogalma nemcsak azt jelenti, hogy a célnyelvi ország fővárosának leghíresebb nevezetességeiről kapnak információt a tanulók, hanem arról is szól, hogy az adott ország hétköznapjaiban való eligazodáshoz milyen kulturális ismeretekre van szükség. Ezt az ismeretanyagot szemelvényeken, nyelvtant bemutató példamondatokon, szókinccsfejlesztő gyakorlatok kapcsán is át lehet adni. Sokkal izgalmasabb úgy tanulni egy idegen nyelvet, hogy nemcsak száraz, tankönyv ízű szövegek elemzésén, megtanulásán keresztül jut grammatikai és/vagy lexikai ismeretekhez a tanuló, hanem a tanár tapasztalatai, anekdotái értelmezésén keresztül is hozzájut információhoz.

Nemcsak a nyelvtanárok feladata megismertetni a tanulókat egy-egy más kultúra jellemezőivel, hanem ennek a feladatnak a megoldásában szükség van mindenkinek a segítségére. A kultúra összetevői közé nemcsak az illemszabályokat, a viselkedési normákat, a gondolkodásmódot sorolhatjuk, hanem a szokások, a hagyományok, a művészeti alkotások, a környezethez és a természethez való viszony, stb. szintén elemei egy-egy kultúrának. Szükség van arra, hogy a mások megismerése hétköznapjaink részévé váljon, és ne csak toleránsak legyünk egymás iránt, hanem legyünk képesek felismerni az eltéréseket, és azok okát, magyarázatát is megérteni.

Számos példát lehetné még felsorolni, de az említett példák alapján is látható, hogy nem beszélhetünk egységes európai viselkedéskultúráról. Azonban fontos azt is észrevennünk, hogy a mienktől eltérő kultúrájú országokban is vannak olyan viselkedési formák, illemszabályok, amelyeket jó lenne átvenni és Magyarországon is meghonosítani. Ez természetesen nagyon hosszú tanulási és gyakorlási folyamat eredményeként valósítható meg, és a célt is egyértelműen kell meghatározni ahhoz, hogy elérhetővé váljon, hiszen a megfelelő kulturális háttérismeret az egyik eszköze annak, hogy zökkenőmentesen alkalmazkodjunk az európai normákhoz.

### Bibliográfia

- EMERICZY TIBOR dr.: *Á Bé Céje — Szituációs játékok nyelvtanulóknak, közép- és felsőfokú nyelv- vizsgára készülőknak*, JPTE Továbbképző Központ, Pécs, 1995
- GESTELAND, R. RICHARD: *Cross-Cultural Business Behaviour*, Handelshojskolens Forlag, Copenhagen, 1997
- H. HARASZTI ÉVA: *Angol furcsaságok és szeretnivalóságok*, Scolar Kiadó, Bp, 2002
- MÁTÉ JÁNOS: *Így tárgyalok üzletről*, Gondvető könyvkiadó, Bp, 1995
- OTTLIK KÁROLY: *Protokoll extra*, Protokoll'96 Könyvkiadó, 1996
- PINTÉR EMIL: *Európai Illemtan — avagy Mit tanulhatunk a Nyugattól?*, Európa Kiadó, Bp, 1998

<sup>9</sup> Pl. a „see you later” üdvözlési forma magyar jelentése: „később találkozunk”, azonban ez a később lehet, hogy soha nem érkezik el. Ez az elköszönési forma nem jelent többet egy egyszerű „szia”-nál

<sup>10</sup> Pl. az „a couple of” kifejezés magyar fordítása „egy pár”, ami az angolban *pontosan* kettőt jelent.