

PROTOKOLL JELENTÉSE

A *viselkedés* eszköz a normális emberi kapcsolatok kialakításában mind a magán-, mind a hivatali életben, amelyet két csoport határoz meg:

- **passzívák:** mindazok, amelyekre a szülők, a környezet és a társadalom tanít meg: a jellem, a lelkiismeret, a jó modor, a helyes viselkedés, a szerénység, a pontosság, az önuralom (Seneca szerint ez a legfőbb uralom);
- **aktívák:** a köszönés, a kézfogás, a megszólítás, a tegezés-magázás, a társalgás, a beszédmodor; ezeket az egyén alakítja ki.

A három rokon értelmű fogalom megkülönböztetése:

Illem

Az illem, teljes magyar nevén **viselkedéskultúra** célja az emberek közötti kapcsolatok, a társadalmi élet szabályozása. Sűrűn változik, mert minden kornak, generációnak, vallásnak, népcsoportnak, sőt családnak is megvannak az illemszabályai. *Az illem maga a jó modor, a kulturált viselkedés, amely eszköz, és bizonyos helyzetekben védelem.* Az illem változását napjainkban többek között a környezettudatosság is alakítja, ennek nyomán fogalmazódnak meg azok a szabályok, amelyeket magukat környezetbarátnak, környezetvédőnek tartó emberek nagyobb valószínűséggel tartanak be.

Etikett

A francia *étiquette* szóból származik, amire a neveket, rangokat, a különböző szertartások lebonyolítását írták. Az udvari szertartás- és illemszabályok összességét jelentette, ma már a túlszabályozott viselkedési formák halmazata. A magánéletben ritkán használják, de a diplomáciának elengedhetetlen kelléke.

Protokoll

Az illemből és az etikettből származtatható. Görög eredetű, a Bizánci Birodalomig vezethető vissza. Két szó összetételéből származik: az *első* jelentésű *protosz* és az *enyv* jelentésű *kollaszavakból*, eredeti jelentése, *a könyv elejére ragasztva*, megfelel a kartotékrendszer elődjének, az előzéklapnak. A protokollnak ma már tágabb értelme van: *viselkedéskultúra + szertartásrend + rendezvényszervezés*. A diplomácia elengedhetetlen eszköze, segítségével a nélkül fogalmazhatóak meg a gondolatok, hogy bárki megbántódna.

TEGEZÉS, MAGÁZÁS, MEGSZÓLÍTÁS

A tegezés felajánlása

A tegezést csak a nő ajánlhatja fel, illetve azonos neműek esetén pedig az idősebb a fiatalabbnak. Még a nagyon eltérő titulusban lévő felek közt sem megengedhető, hogy a férfi kezdeményezze a tegezést nővel szemben. A felajánlott tegezést viszont udvariatlanság, sértés visszautasítani.

Kivételnek minősülnek természetesen a korosztály szerinti alá-fölérendelt kapcsolatok, mint például az iskolában, a tanár-diák viszony.

Gyakran előfordul, hogy eleve tegezve lépnek oda hozzánk, miközben ezt egyáltalán nem szeretnénk. Ezt a helyzetet kezelve a legjobb megoldás, ha a tegező megszólításra „Találkoztunk már valahol?” vagy éppenséggel „Gondoltam felajánlom a tegezést, de ha már így elkezdte, bocsánat, elkezdted...”

Ön vagy Maga?

Az „Ön” megszólítás hivatalosan elfogadott, ugyanis ennek távolságtartó hatása van. Amint elkezdünk közeledni a partnerünkhöz, és egyre több időt töltünk egymás társaságában, ezzel elérve azt, hogy a másik bizalmába férkőzünk és oldódik a feszült légkör. Ebben az esetben az „Ön”-zés átvált „Maga”-zásba.

Ha egy számunkra idegen felet szólítunk meg, mindig a „Maga” szót használjuk!

Amennyiben kínos lehet számunkra az Ön vagy a Maga szó használata, akkor használjuk, nyugodtan szólítsuk az illetőt a nevének.

KÖSZÖNÉS, BEMUTATKOZÁS, KÉZFOGÁS

A köszönés a társadalmi érintkezés egyik leggyakoribb formája, mely az üzleti életben az új, illetve ismétlődő kapcsolatokban jelentős szereppel bír.

A köszönési formalitásoknál figyelembe kell venni a sorrendiséget, hogy ki köszön kinek elsőként.

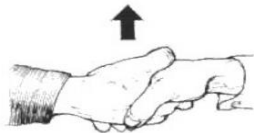
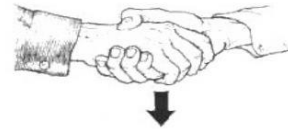
Az illemszabályok szerint az alárendelt köszön mindig elsőnek, majd a fölérendelt kötelezően válaszol. Magyarországon nagyon elterjedt a „Kezét csókolom” köszönési forma. Nos, ezt a köszöntést uraim, nem kötelező használni a nőkkel szemben, hivatalosan a „Jó napot kívánok!” megfelelő.

Bemutakozás

Bemutakozáskor az alárendelt mondja a teljes nevét, és egy kicsit meghajol, majd a fölérendelt mondja a teljes nevét. Ha a nevet nem értettük, azonnal kérdezzük vissza. Amennyiben egy nő a férjzett nevének mutatkozik be (pl.: Kovács Istvánné), illik megkérdezni a keresztnévét. Erre a legmegfelelőbb kérdés a „Hogyan szólíthatom?”.

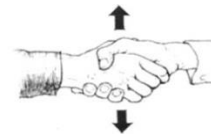
A köszönést gyakran kíséri kézfogás.

A kézfogásnál a kézfej tartása sokat elárul az illetőről. Ha valaki úgy nyújtja a kezét, hogy a tenyere lefelé néz, akkor érződik, hogy ő akar az uralkodó lenni a másikkal szemben.



Aki éreztetni akarja behódolását, az tenyérrel felfelé nyújtja a kezét.

A legoptimálisabb kézfogási módszer, mikor mind a két fél egyenrangúnak tekinti egymást, a tenyér oldalirányba mutat.

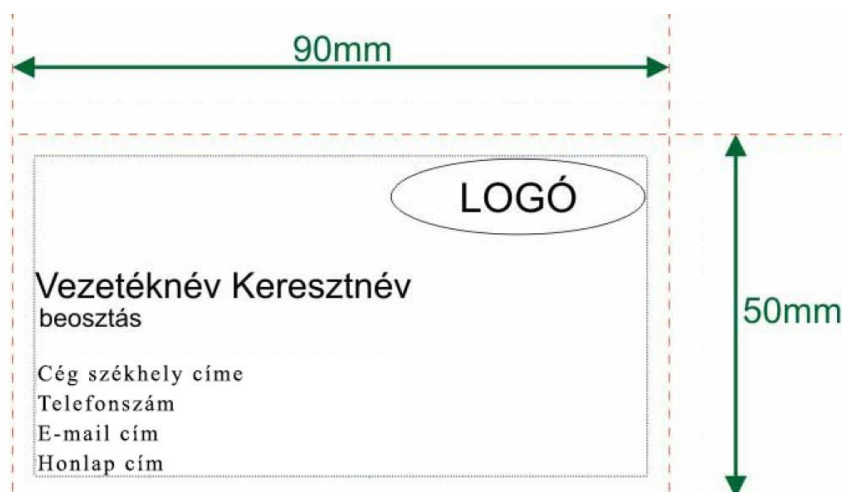


NÉVJEGYKÁRTYA

A névjegykártya használata az egyik legfontosabb kellék a mai üzleti világ protokolljában. Megvan a használatának kultúrája, helye, és ideje.

Szabvány névjegykártya mérete: 90x50 mm. Ha nagyobb, az már nem tárolható a szabvány névjegykártya tartóban. Ha kisebb lenne, a hely hiánya miatt olvashatatlan lenne a betűméret.

A névjegykártya szerkezete



Névjegykártya átadása

Személyes találkozó, kézfogást követően kerül átadásra a névjegykártya miután helyet foglaltunk. Az alárendelt nyújtja át először névjegyét, melyet a fölérendelt félnek illik viszonznia. Névjegykártyánkat az asztal felezőpontjához rakjunk, majd finom a másik félhez toljuk.

Névjegykártyán való üzenetek

Több esetben előfordulhat, hogy valamilyen okból kifolyólag nem tudunk elmenni egy meghívott rendezvényre, szertartásra. Mégis valamilyen módon illik tiszteletünket tenni, ezért jelezni tudjuk különböző rövidítésekkel a célunkat azzal, amiért egy névjegykártyát küldünk valahova, vagy hagyunk ott.

a. c. (*aoec compliment*) = „**üdvözlettel**”

Ezt írjuk a kártyára, ha ajándékot, virágot küldünk, például lakáson adandó vacsora előtt a háziasszonynak.

p. r. (*pour remercier*) = „**köszönettel**”

Például ha a vendéglátónk feleségének előre nem tudtunk virágot küldeni, de utólag megköszönjük a vacsorát, vagy például ha egy idegen cég titkárnője segített ezt-azt elintézni.

stb.

AZ ÖLTÖZKÖDÉS

A hivatali, illetve az üzleti életben is fontos a megjelenésünk, és ápoltságunk.

A megfelelő ápoltságához ügyeljünk az alábbiakra:

Haj:...

Smink:...

Parfüm:...

Férfi arc:...

Kéz és köröm:...

Fogak:...

Alkalmi öltözetünk

A különböző események és rendezvények szabályozhatják, hogy milyen öltözetben jelenjen meg a vendég. Ezt jellemzően a meghívóban tüntetik fel.

White Tie, Black Tie . . . , Slacks

BIOLÓGIAI INGEREK ÉS KEZELÉSÜK

Csuklás:...
Ásítás:...
Tüsszentés:...
Orrfújás:...
Köhögés:...
Szellentés:...
Rágógumi:...

TÁRGYALÁS ALAPSZABÁLYAI

Pontosság:

Percnyi pontosság:

Megengedett késés:

Meghatározott időpontok közötti érkezés:

Viselkedési szabályok

AZ UDVARIASSÁGRÓL

Az udvarias férfi

Az udvarias nő

KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖK HASZNÁLATA

A levelezés (elrendezés, küllem, tartalma, stb.)

Az E-mail (megfelelő e-mailek, kinek és mikor, stb.)

ÜZLETI ÉTKEZÉSEK

Üzleti reggeli (érkezés, ültetés, fogyasztás, témák)

Üzleti ebéd (érkezés, ültetés, fogyasztás, témák)

Munkaebéd, munkahelyi étterem (érkezés, ültetés, fogyasztás, témák)

AJÁNDÉKOZÁS

Az ajándékozás illemszabályait érdemes betartanunk, hiszen egy szép, emlékezetes gesztus.

Ajándékozhatunk üzleti partnerünknek a közös munkáért, vagy munkatársunknak a munkájának elismeréseként.

Ajándékozás esetén az alábbi pontokra ügyeljünk:

Virág

Színek és virágok jelentése: