

Protokoll

A protokoll fogalma

- Csak a diplomáciában érvényes?
- A fogalom jelentheti:
 - A hivatalos érintkezésekre, különösen a hivatalos rendezvényekre, meghívásokra, megbeszélésekre vonatkozó íratlan szabályok és érvényben lévő szokások összességét
 - Nemzetközi tárgyalásokról felvett jegyzőkönyvet
 - Ama szabályok összességét, amelyek megszabják az államfő, a kormányfő, az állami, közjogi méltóságok és a diplomáciai képviselők egymással való hivatalos érintkezésének módját

A protokoll céljai

- Zökkenőmentes út, udvarias magatartás biztosítása a hivatalos kapcsolatokban
- Simává, gyorsá, egyszerűvé tenni az államközi kapcsolatokat közvetítő személyek egymás közti szóbeli és írásbeli érintkezését

A protokoll szintjei

- Diplomáciai protokoll
 - Szuverén, egyenrangú országok egymás közti diplomáciai aktusainak, az államokat képviselő személyek hivatalos kapcsolatainak szabályozása
 - Írott, szigorúan veendő szabályok a szertartások rendjére!!
- Protokoll a nagyvállalatoknál, polgármesteri hivataloknál
 - Nk-i gazdasági kapcsolatokban részt vevő szervezetek, gazdasági képviseletek, nagyvállalatok és a polgármesteri hivatalok protokolláris kööttségei
 - Kevésbé kötött → jó ízlés és a jó modor előnyben részesítése

A viselkedéskultúra alapjai

- Kölcsonös tisztelet
- Határozottság
- Mértéktartás
- Szerénység
- Tapasztalat
- Magatartás
- Viselkedés

Viselkedéstechnikai elemek - Passzívák

- Előzékenység
- Fellépés
- Figyelmesség
- Illedelmesség
 - Jó modor
 - Udvariasság
 - Tapintat
- Jellem
- Lelkiismeret
- Megjelenés
- Önuralom és türelem
- Pontosság

Megjelenés, öltözködés

Hivatalos megjelenés

- Alkalomhoz illően
- Aki munkahelyén ügyfelekkel, találkozik, tárgyal azok felé elvárás a hivatalos megjelenés!
- Üzletemberek, köztisztviselők megjelenésének üzenete → nem magánügy!!

Hölgyek öltözéke

- Visszafogottság és meggyőző elegancia
- 4 szempont követése:
- Mindenki az egyéniségét fejezze ki öltözködésével
- Fel kell mérni az alkati adottságokat, és ennek megfelelően öltözködni
- Legyen színharmónia az öltözékben
- Mindig igazodjék az alkalomhoz

Férfiak öltözéke

- Öltözet színárnyalata az évszakot követi
- Alkalomhoz illő öltözet
- Öltöny, zakó + nadrág
- Öltöny + kiegészítők színharmóniája
- Jól ápoltság (haj, szakáll, bajusz)

Alkalomhoz illő öltözet

Alkalmak:

- Szokványos
- Félünnepélyes
- Ünnepélyes
- Alkalmi öltözet külön előírás szerint
 - Black Tie:
 - Férfiak: fekete szmoking, fekete csokornyakkendő, szmoking-ing, fekete cipő
 - Nők: kisestélyi vagy hosszú ruha
 - White tie:
 - Férfiak: fekete frakk, fehér csokornyakkendő, fehér ing, fekete lakkcipő
 - Nők: kisestélyi, hosszú ruhák

Viselkedéstechnikai aktívák

Köszönés

- legáltalánosabban és leggyakrabban használt társadalmi érintkezési forma
- Magyarország: alapvetően a napszakhoz igazodik
 - Jó reggelt kívánok! Jó napot kívánok! Jó estét kívánok!
 - Jó reggelt! Jó napot! Jó estét! → bizalmas vagy udvariatlan
- elköszönés: Viszontlátásra!

Köszönés

- Általános szabály:
 - férfi köszön a nőnek
 - fiatal köszön az idősebbnek
 - alacsonyabb rangú köszön a magas rangúnak
 - nőtlen / hajadon köszön a nősnek / férjezettnek
 - az újonnan érkező a jelenlevőknek
- a köszönést fogadni és viszonzni kell

Köszönés

- tegező köszönés
 - hivatalos kapcsolatokban csak régi vagy jó ismerősök között is kizárólag magánjellegű érintkezésnél fogadható el
 - fiatalként azonos korúak közti tegeződés 25 éven felül már nem illik
 - legáltalánosabb forma: szervusz, szia

Köszönés

■ Nem illik

- polgári öltözetben kalappal katonai tiszteletadást teljesíteni (szalutálni, tisztelegni)
- cigarettával, szivarral, pipával a szájban köszönni
- zsebre dugott kézzel köszönni

Kézfogás

- általánosan elterjedt udvariassági forma
- egyszerű, rövid, határozott mozdulat
- kézfogás közben a felek egymás szemébe néznek
- Ki kinek nyújt kezet?
 - a nő a férfinak
 - a magasabb rangú az alacsonyabb rangúnak
 - az idősebb a fiatalabbnak

Kézfogás

- férfi férfival, nő nővel utcán kesztyűben is foghat kezet
- nő foghat kezet férfival kesztyűs kézzel is, a férfi ilyenkor is lehetőleg húzza le a kesztyűjét
- ha nő alkalmi ruhájának része a kesztyű, semmiképp ne húzza le üdvözléseknél!
- kézfogásnál az ülő férfiak mindig felállnak, nők ülve maradnak, kivéve a nagy rang- vagy korkülönbséget

Kézfogás - kéznyújtás

- szabályai ellentétesek a köszönéssel:
 - aki előre köszön annak meg kell várnia, amíg a másik kezét nyújt!
 - sohasem nyújt kezét az, akit bemutatnak
- A nyújtott kéz el nem fogadása
SÉRTÉS

Kézcsók

- egyik legkedvesebb, megkülönböztetően udvarias forma
- jelkép: a női nem megkülönböztetett tiszteletének jele
- nem igazi csók, hanem arccal a kéz fölé hajlás anélkül, hogy a férfi szája a nő kezét érintené → HANGTALAN!!
- senki számára nem lehet kötelező!

Kézcsók

- technikája:
 - a nő félmagasra emeli kezét
 - a férfi mintegy 45 fokos, mélynek számító meghajlással hajol rá
- a nő kezének magasabbra emelése a kézcsók kierős szakolását jelenti
- túlzott meghajlás a férfi részéről megalázkodást jelent

Megszólítás

■ alapszabály:

- A megszólított neve, rangja, beosztása kapcsán tévedni nem szabad!
- senkit se szólítsunk másnak, többnek, kevesebbnek, mint ami megilleti
- a megszólítás se hízelgést, se alázatot, se gőgöt, se lekicsinylést ne fejezzen ki
- uram, asszonyom, kisasszony megszólítás mindenkinek, akivel nem vagyunk bizalmas viszonyban

Megszólítás

- Napjainkban 3 megszólítási forma:
 - név és udvariassági kitétel (XY úr!)
 - rang és udvariassági kitétel (Elnök úr!)
 - név, rang és udvariassági kitétel (XY Miniszterelnök úr!)

Megszólítások a nemzetközi életben

Megnevezés	Szóban	Írásban
Császárság (császár)	Őfelsége	Ő császári felsége
Királyság (király, királynő)	Őfelsége	Ő királyi felsége
Hercegek, hercegnők	Őfensége	Ő királyi fensége
Nagyméltóságú személyek	Őexcellenciája	Excellenciás Uram

Megszólítások a nemzetközi életben

Megnevezés	Szóban	Írásban
Főméltóságú személyek	Főméltóságod	Főméltóságú Uram
Elnöki rangú személyek	Elnök úr	XY, a ... Elnöke
Miniszterelnök	Miniszterelnök úr	XY, a ... Miniszterelnöke

Megszólítások a nemzetközi életben

Megnevezés	Szóban	Írásban
Miniszteri rangú személyek	Miniszter úr Nagykövet úr	XY, a ... Külügyminisztere XY, a ... Nagykövete
Államtitkári rangú személyek	Államtitkár úr	XY, a MEH államtitkára

Megszólítások a nemzetközi életben

Megnevezés	Szóban	Írásban
Úr	Uram	XY Úr
Asszony	Asszonyom	XY Úrnő
Kisasszony	Kisasszony	XY Úrnő
Hölgyek, Urak	Hölgyeim és Uraim	

Egyéb megszólítások

Megnevezés	Szóban	Írásban
Professzor	Professzor Úr	Professzor Dr. XY. Tud. Doktora
Dr.	Doktor Úr	Dr. XY
Igazgató	Igazgató Úr	XY úr, a Faipari Rt. Igazgatója
Művész	Művész úr	XY úr,

Megszólítás

- Az „úr” – vezetéknév vagy foglalkozás nélkül nem megszólítás (helytelen: Mit parancsol az úr?)
- Tisztelt Elnök/vezérigazgató Asszony / Úr! Megszólítás modortalan és a figyelmesség hiánya!
- Magas rangú személyeknél a hivatalos megszólítás a rang használata felé tolódik el („Elnök Asszony!”, „Miniszter Úr!”, „Dékán Úr!”)

Bemutatkozás

- kezdete minden ismeretségnek
- Mikor kell bemutatkozni?
 - első találkozáskor
 - hosszabb idő utáni ismételt találkozáskor, ha érezhető partnerünk bizonytalansága
- menete:
 - az ismeretkötést kezdeményező mondja előbb és jól érthetően a nevét
- ezt követi annak neve, akinek bemutatkoztunk

Bemutakozás

- egyszerre történő bemutatkozás: egyik érintett sem érti a másik nevét
- bemutatkozáskor nem udvariatlan rákérdezni a névre, ha nem értettük → udvarias forma!! Pl. „Bocsásson meg, nem értettem egészen tisztán!”

Bemutatkozás

- Mikor nem kell bemutatkozni?
 - ha technikai okokból kerülünk kapcsolatba másokkal (felszolgáló – vendég, vásárló - eladó)
 - titkárnő, telefonközpontos nem mutatkozik be, csak munkahelyét nevezi meg
 - utazás – vasúti kocsiban, repülőn (de köszönni kell!!!)

Hivatalos és magánéleti bemutatkozás

- magánéleti bemutatkozás mellőzheti:
 - címek, rangok, foglalkozás közlését
- hivatalos bemutatkozás:
 - név + munkahely, beosztás / munkakör közlése
 - névjegy azonnali átnyújtása

Bemutatás

- Kit kinek mutatok be? Alapszabály:
 - az alacsonyabb rangút a magasabb rangúnak
 - a férfit a nőnek
 - a fiatalabbat az idősebbnek
 - később érkezőt a jelenlévőknek
- bizonytalanság esetén: jobb a kort venni tekintetbe, mint a rangot
- Hivatalos kapcsolatban a keresztnévvel való bemutatás (bemutatkozás) indokolatlan bizalmasság
- Jó bemutatás:
- Rövid, célszerű
- Valamilyen beszélgetési téma adása a bemutatottaknak

Tegezés, magázás

- „maga” – általánosan használt, a szükséges udvariasságot kifejező forma
- „Ön” – kiemelt udvariasságot tartalmazó magázási forma
 - beszélgetésben fontos
 - megkülönböztetett személyekkel szemben használjuk
 - tárgyaláson és levelezésben mindig ezt a formát használjuk

Tegezés felajánlása

- Ki kezdeményezheti a tegezést?
 - nő – férfi között: a nő, ha olyan fokúnak érzi az ismeretséget
 - azonos neműek között: idősebb, rangban magasabb
- Mikor kezdeményezhető?
 - közös üzleti érdek elérése után,
 - munkahelyi kirándulás,
 - vállalati ünnepség alkalmával,
 - befejezett tárgyalás után stb.

Tegezés felajánlása

- a tegezés udvarias felajánlása elől nem lehet elzárkózni anélkül, hogy ne sértenénk meg az illetőt
- alapos megfontolás
- tegezés felajánlása mindenkinek: lejáráthatja, értéktelenné teszi ezt a megszólítási formát
- csendőr pertutól tartózkodni!!

A hétköznapi protokoll kellékei

Névjegy

■ Hivatalos

- Beosztás, cím, telefon- és faxszám, mobilszám, e-mail
- Vállalat emblémája, logója

■ Magán

- Név
- Név, tudományos rang vagy diploma megnevezése
- Név, tudományos rang, lakáscím, telefonszám

Ajándék

- Az, aminek révén nem akarunk többet szerezni, mint amennyibe került
- Nem várunk érte viszonzást
- NEM CSERE!!
- Akkor igazi, ha az, aki adja éppúgy örül, mint az, aki kapja

Az ajándékozás fajtái

- Állami ajándék
- Lekötelező ajándék
- Figyelmességi ajándék

Állami ajándék

- Általában nagy értékű
- Nem személyre szóló
- Előre tisztázandó:
 - Óhajtának-e kölcsönösen ajándékot cserélni
 - Milyen értékben
 - Mikor kívánják átadni (nyitó- vagy búcsúmegbeszélésen)

Lekötelező ajándék

- Jelentős értékű
- Vagyoni gyarapodást eredményezhet
- A megvesztegetés eszköze lehet
- Elfogadása tilos, adása nagy kockázattal jár

Figyelmességi ajándék

- Értéke csekély
- Utal a hivatali kapcsolat kellemes voltára
- Emlékeztet az ajándékozóra és az általa képviselt országra, intézményre
 - Magyarországot bemutató könyvek, albumok
 - Művészeti reprodukciók
 - Hagyományos (díszdobozba csomagolt) magyar italok
 - Népművészeti tárgyak
 - Herendi vagy Zsolnai porcelántárgyak

Ajándékként nem adható tárgyak

Protokolláris ajándékként nem adható:

- Pénz
- Értékpapír
- Élelmiszer
- Ruházat
- Giccs
- A magyar vámszabályok által kiviteli tilalom alá eső, ill. a partner országában beviteli tilalom alatt álló cikkek

Virág

- Cserепes virágot csak magán- (családi) kapcsolatokban
- Csokor: páratlan számú 10 szálíg
- Színek és jelentések!
- Külföldi hölgy vendég érkezésekor
- Vigyük vagy küldjük? Vendéglátó otthonába tett látogatás esetén
- Virág átadása

Telefon

- Köszönni, bejelentkezni
- Köszönni, bemutatkozni
- Meggyőződni, kivel beszélünk
- Röviden, tömören
- Visszahívást felajánlani
- Búcsúzás kezdeményezése
- Munkaidő kezdete után, befejezése előtt
- Kikapcsolni a mobilt

Dohányzás

TILOS:

- Tömegközlekedési eszközön
- Szórakozóhelyeken (mozi, színház, koncertterem)
- Ruhatárakban, liftben, raktárakban
- Tiltó táblák által jelzett helyeken

Dohányzás

- NEM ILLIK:
- Gépkocsiban, ha az útitársak közül legalább 1 nem dohányzik
- Ahol nincs hamutálca
- Hölgyeknek utcán
- Étkezés közben

Dohányzás

- Égő cigarettával nem illik:
 - Épületbe, zárt helyiségbe lépni
 - Gépkocsiba beszállni
 - Társalogni (beszélgetni)
- Hamutartó
 - Csak teljesen elnyomott cigarettavéget beletenni
 - Ahol nincs hamutartó, ott tilos a dohányzás