

EURÓPAISÁG – HITELESSÉG – PROTOKOLL a gyógyító munkában „A fogorvosnál”

Görög Ibolya
c. főiskolai docens
www.gprotokoll.hu





MIÉRT KELL A PROTOKOLL??

- ▶ A hitelesség feltétele: európaiság
- ▶ Viselkedéskultúra – protokoll– etikett
- ▶ Pozitív külső – érzelmi megnyerés

**NEM AZ IROTT TÖRVÉNYEKET KELL
BETARTANI, HANEM AZ IRATLANOKAT**

(egy kínai bölcs)

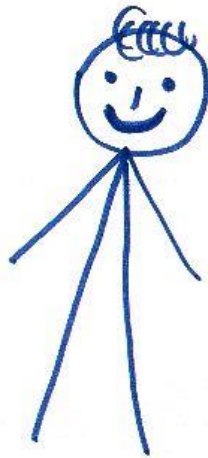
Egy példa a protokoll jelentésére (jobb oldal a főhely)



Egyetemi évnyitó.. Jajj....



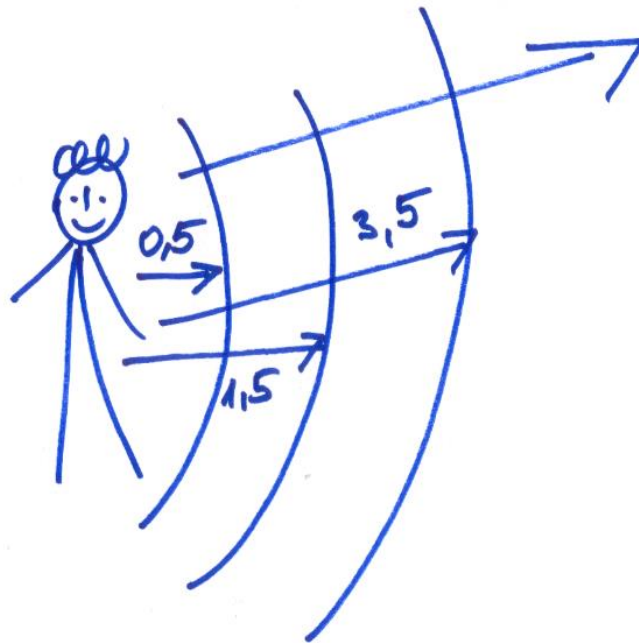
INDULJUNK!



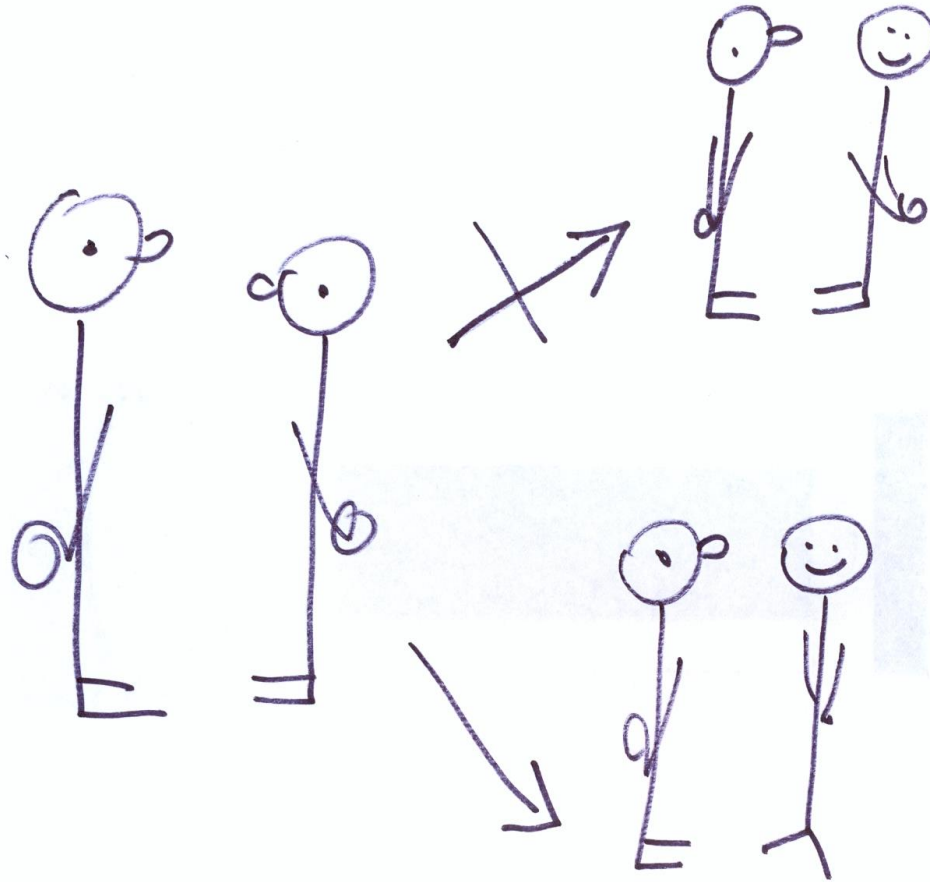
Jól vagyok!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!



A zónák és szerepük



Szemkontaktus – befogadás?



Köszönni kell

- ▶ Ki köszön előre?
- ▶ Hogyan?
- ▶ Kezét csókolom?
- ▶ Helló!

Tegezés, magázás

- ▶ Együtt őriztünk libát?
- ▶ Férfi+ férfi, nő+ nő – az idősebb kezdheti
- ▶ Férfi + nő – csak a nő ajánlhatja fel
- ▶ Ön – távolság, maga – szint (vagy lefelé)
- ▶ Megszólítás: rang+ úr, rang+ asszony
családnév+úr
nőknél keresztnév+magázás
idegen: „hölgyem” – biztos???

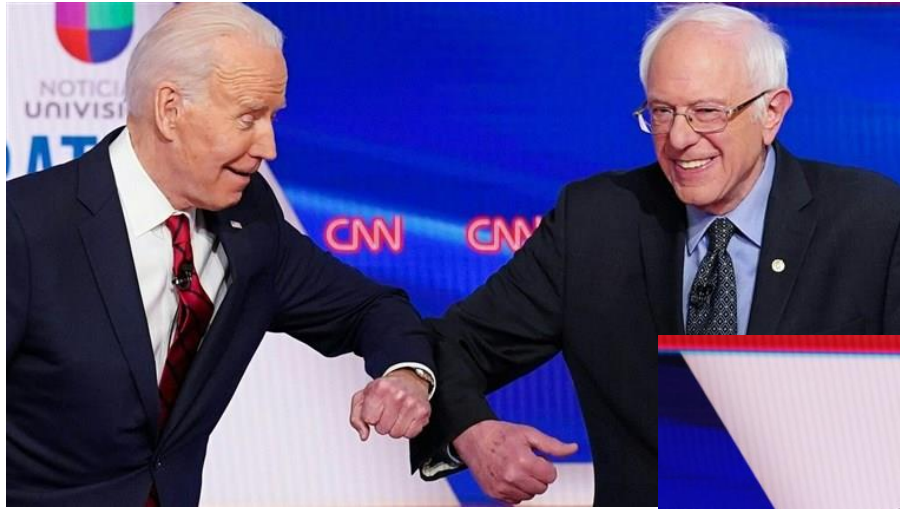
NÉNI???? BÁCSI????

Bemutakozás

- ▶ Férfi köszön, bemutatkozik
- ▶ Nő nyújtja a kezét és bemutatkozik
- ▶ Nem értem a nevét??
- ▶ Egyszerre mondjuk?
- ▶ Elfelejtettem a nevét... ?
- ▶ *-né???* Hogy szólítsam?

Kézfogás helyett?





Ez jobb!

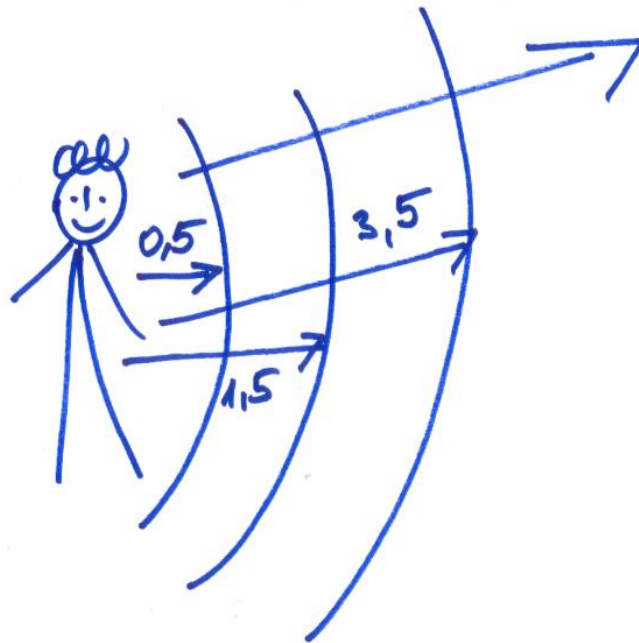




A helyes kézfogás

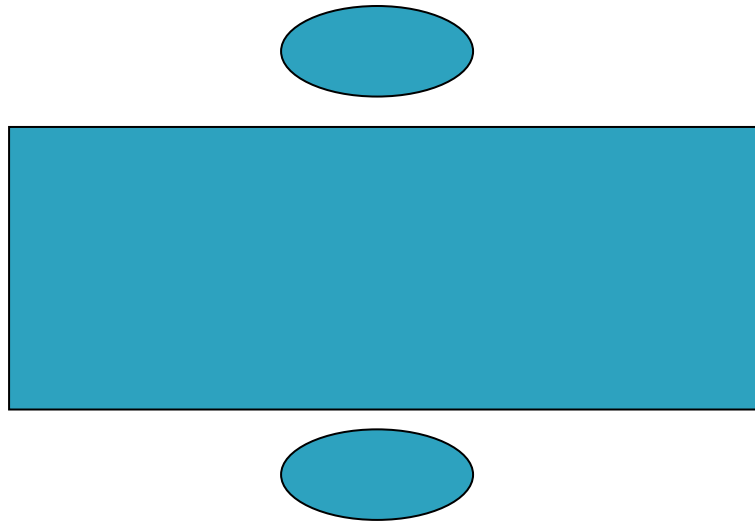


A zónák és szerepük

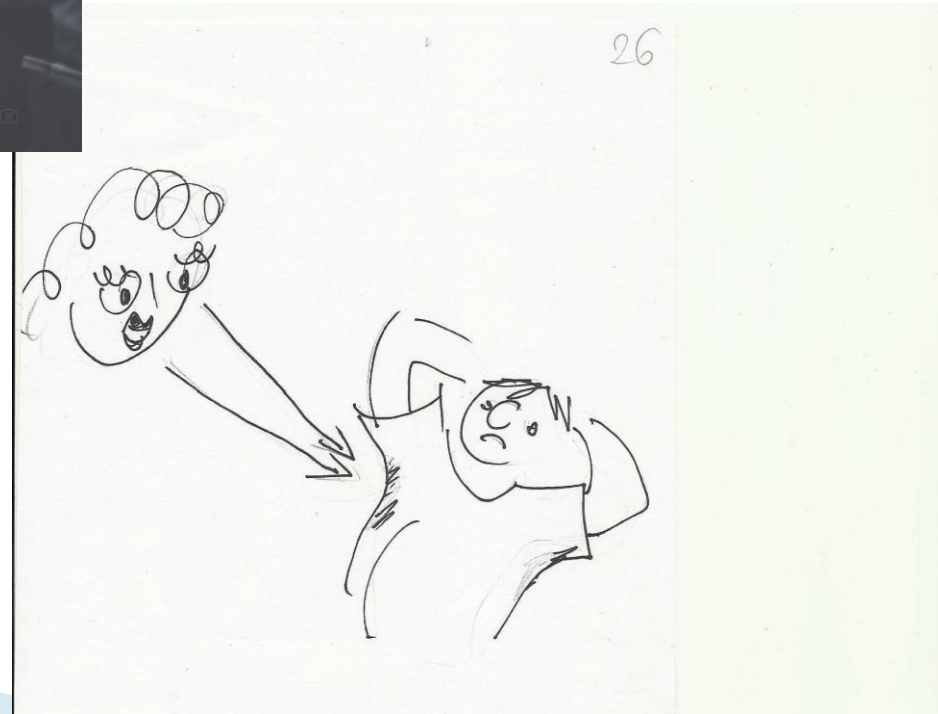


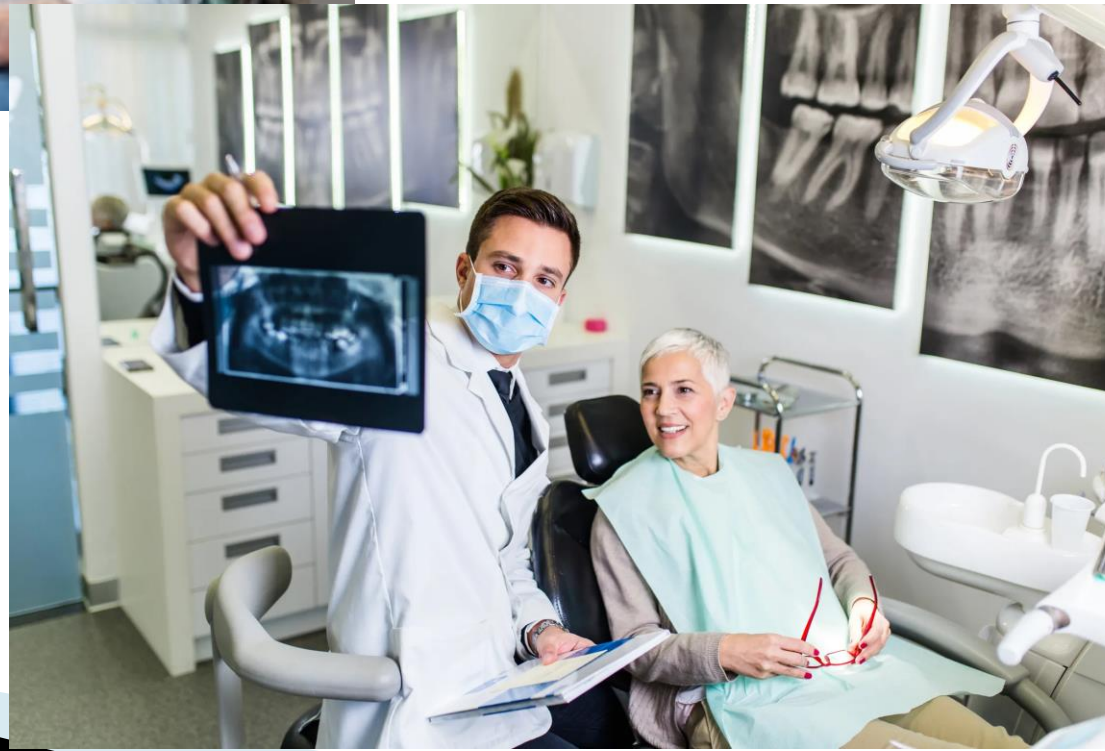
Komoly megbeszélés

▪



Miért ne? Hogy védjük ki?

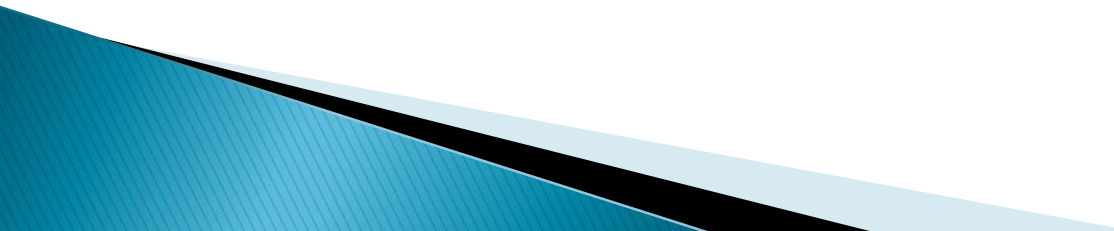




Időpont megbeszélése, késés, várakoztatás

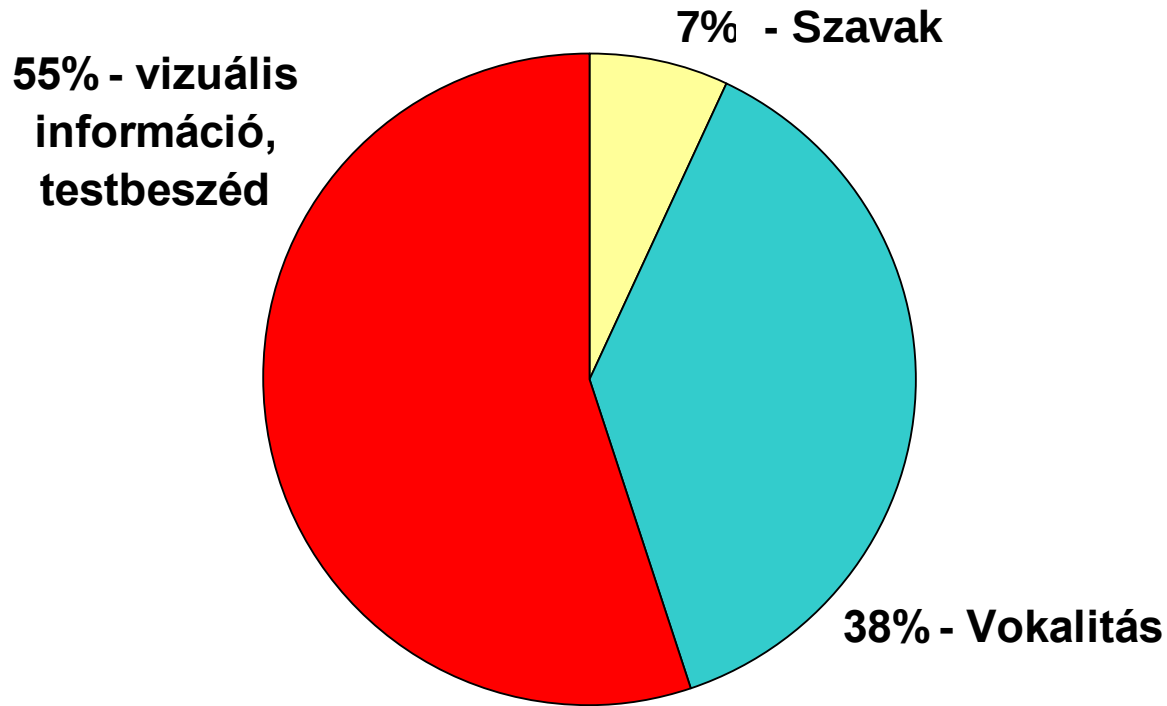
- ▶ Mindig a „-tól -ig”-et beszéljük meg
- ▶ KÉSÉS NINCS!!!!
- ▶ Vis major esetén telefonálok
- ▶ Várakoztatás – hogyan „kényeztessenem” a vendéget?

Vendég kísérése

- ▶ Kicsit előtte vezetem
 - ▶ Ajtó énfelém nyílik: előre engedem
 - ▶ Ajtó kifelé nyílik: előre megyek és tartom az ajtót
 - ▶ Lépcsőn fel: mögötte megyek
 - ▶ Lépcsőn le: előtte megyek
 - ▶ Lift: tartom a gombot
 - ▶ Kabát, mosdó stb.
- 



A KÖZLÉS TARTALMA



Vokalizás (38%)

- ▶ A negatív hangnem, a negatív közlés ellenséges hozzáállást eredményez
- ▶ A beteg is ember – fontosabb a HOGYAN, mint a MIT
- ▶ A „*lányomnak mondom – menyem is értse*” közléstípusról (meta-beszéd)
- ▶ Agresszív ember legyőzése – „*Micimackó effektus*”
„*A humor az elme mindennapos tisztálkodása*”
(Renard)

A beteg és az ő nyugalma....



Vizuális információ – 55%

- ▶ Atavisztikusan azt hiszem el, amit látok
- ▶ Intelligencia kérdése, milyen hamar térek vissza a tartalmi közlésre
- ▶ A testbeszéd jeleket mindenki érti – használatuk automatikus. Tanulással, figyelemmel fokozható – befolyásolhatom a döntést

*„A fül könnyebben viseli ez a
igazságtalanságot, mint a szem (Pubilius
Syrus)*



Ülj szépen!





Pasi van a láthatáron.....

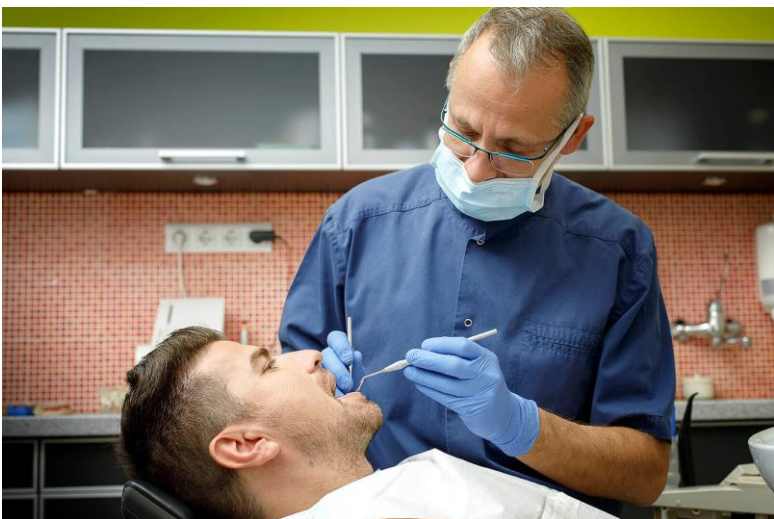


Vezérhím....



Öltözködés

- ▶ Azt kell felvennem, amit el akarok hitetni magamról
- ▶ Az ápoltság elengedhetetlen feltétel, a legkisebb hiányosság az alulkultúráltságot jelenti
- ▶ NŐ? FÉRFI? – egyéni szerep, magánéleti kategória.
- ▶ EMBER – a hiteles szerep
- ▶ A „sportos” külső akkor hiteles, ha a test és nem az ész játszik döntő szerepet – tehát FARMERT csak munkaidőn kívül szabad hordani



Elegancia a megjelenés intelligenciája

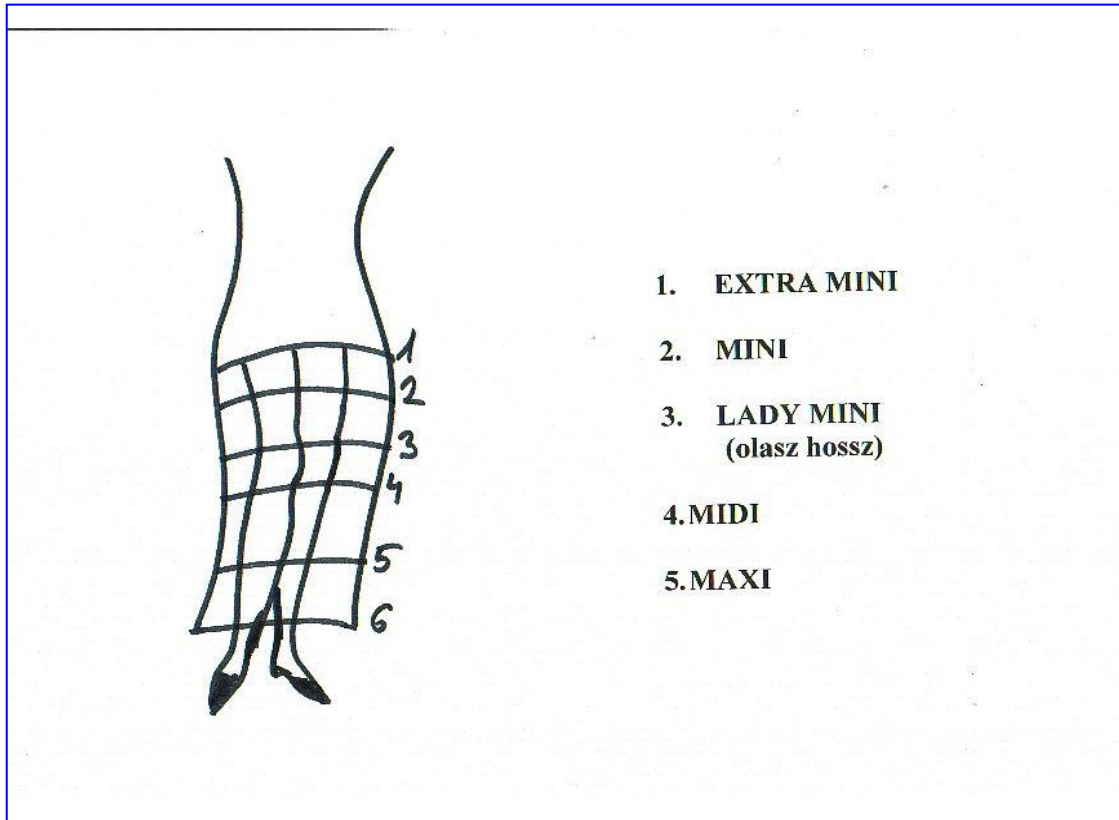


Alkalmi



A szoknya hossza

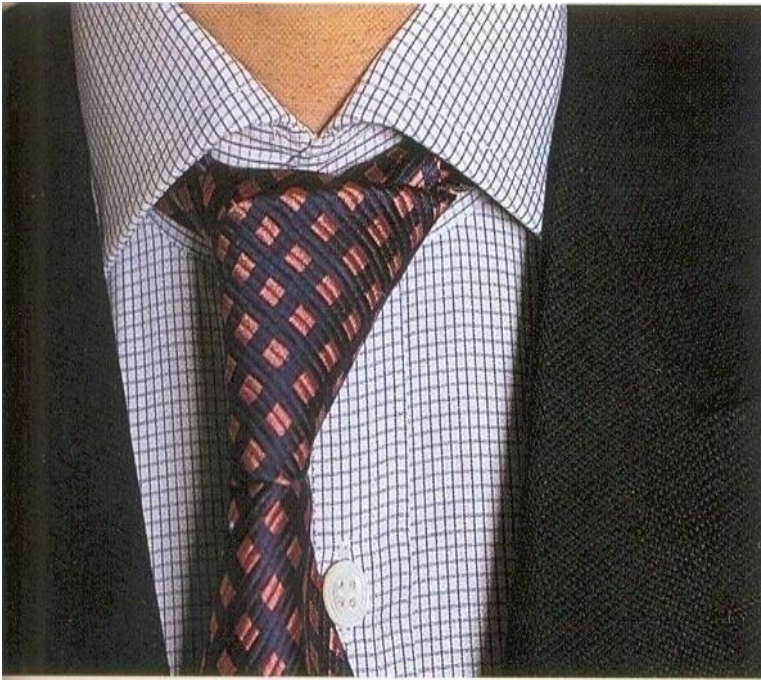
■ ■



Vizuális fájdalomcsillapítás férfiaknak



Rossz és jó nyakkendő kötés



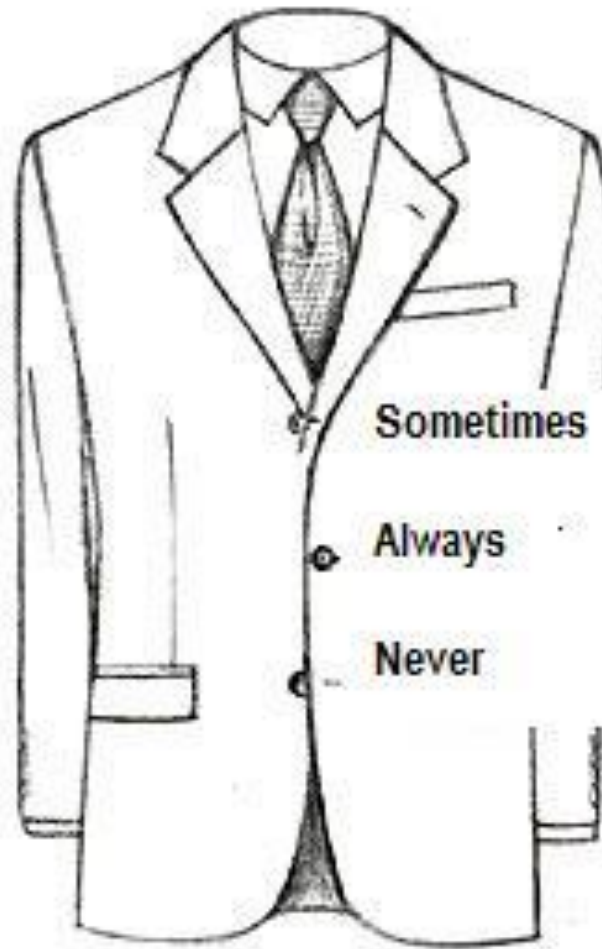
„Letolt gatya”



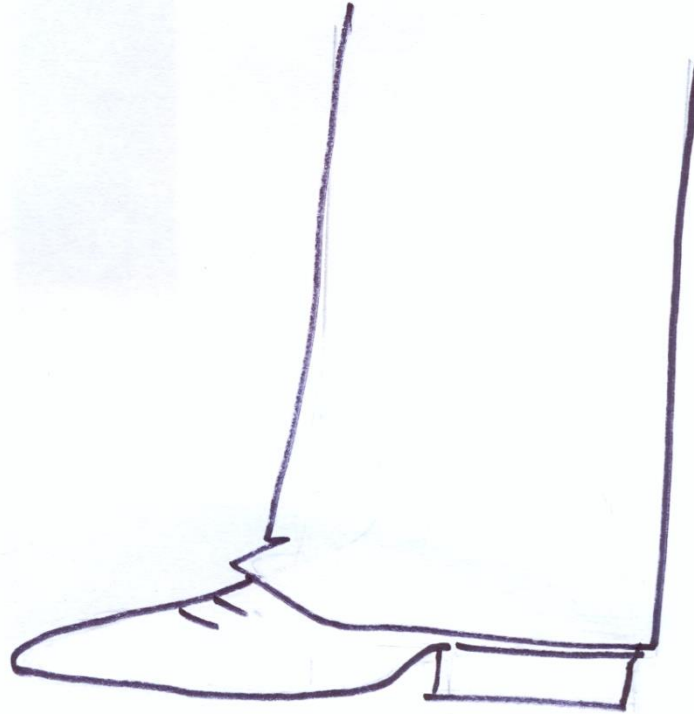
Ha nincs nyakkendő..



Zakó gombolása – 3 gombos



A férfi nadrág hossza



Ami szép, az szép!





A verbalitás (7%)

- ▶ Idegen szavak : mit ért meg a beteg?
- ▶ Csúnya beszéd
- ▶ Sértő fordulatok („hogya is magyarázzam ezt meg MAGÁNAK”), rossz beidegződések
- ▶ Az anyanyelv hibás használata megbocsáthatatlan tévedés, a teljes szociálisan alulkultúráltság („bunkóság”) jele
(„igazándiból”, „köszike”, pusz–pusz” „ketteske”), indokolatlan közegben szakzsargon használata („logisztikai háttér”) rontják a beszélő személy HITELESSÉGÉT

„Imádok a semmiről beszélgetni. Az egyetlen téma, amit kicsit ismerek” (Oscar Wilde)

Telefonálás

- ▶ Hogy veszem fel?
- ▶ Hogy fejezem be?
- ▶ Vendég jelenlétében nincs telefon.
- ▶ Visszahívás

Láttad te már enni??



VISZONTÁTÁSRA!

Görög Ibolya
(1)260-48-26
gprotokoll@gprotokoll.hu

