

PROTOKOL VE RESMİ NEZAKET KURALLARI

Protokol, devlet ve diplomatik törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar toplamıdır. Genel olarak protokol, törenlerde ve resmi ilişkilerde uyulması gereken kural ve kaideler bütünüdür. Protokol resmi ilişkilerde izlenecek yol, yöntem ve görgü kuralları anlamına gelir ve sözkonusu kuralları uyulması nezaket açısından gereklilik, protokol açısından ise zorunluluktur.

Protokolde önde gelme, sıralama düzeninde hiyerarşik olarak önde (üstte) yer alma hakkıdır. Genel olarak bu hak, hukuksal ve yönetsel statüden doğar. Her ülkede, devlet ve kamu kurumlarının ve bu kurumları temsil eden kişilerin resmi unvan, rütbe ve statü sahibi şahsiyetlerin yer aldığı bir protokol listesi (sıradüzen) vardır. Söz konusu liste, anayasa ve yasalara, teamüllere (ulusal ve kurumsal geleneklere) göre belirlenir. Bu sıralama resmi toplantılarda, törenlerde, resmi kabullerde, davet ve ziyafetlerde titizlikle uygulanır. Protokol sıralaması hiyerarşik bir ast-üst sıralaması olmasa da ulusal ve/veya kurumsal bir "itibar sıralaması" olması nedeniyle önem taşır.

Protokolün sadece devlet yaşamında değil, bireyin devletle temas kurduğu düzlem olan kamusal yaşamda da önemli bir yeri vardır. Kamusal alanda ve kamusal yaşamda bütün toplantılar, törenler, davet ve ziyafetler, ziyaret ve görüşmeler, kıyafetler, resmi yazışmalar, kurumsal ve kamusal tüm ilişkiler davranışsal olarak protokol kurallarına uygun yürütülür. Protokol ve sosyal davranış kurallarının amacı bireysel, kurumsal ve ulusal saygınlığı korumaktır.

Yönetici örgütsel ve örgüt dışı iletişimde kurumunu temsil ederken öncelik-sonralık sıradüzenine, makam odası düzeni ve makamda davranış kurallarına, toplantılar ve brifinglerdeki tutum ve davranışlarına, törenler ve törensel etkinliklerdeki protokol kurallarına uyma hassasiyetine, toplantı ve törenlerdeki konuşmalarına, yazılı ve sözlü iletişimde protokol kurallarına uyma derecesine, göreve başlama, görevden ayrılma, görev devir-teslimi sırasında görgü, nezaket ve protokol kurallarına uyma becerisine göre değerlendirilir.

Yöneticinin konukları ve üstlerini karşılama, ağırlama ve uğurlama tarzı, davet ve ziyafetler (resepsiyon, kokteyl ve resmi yemekler), makamda, arabada, toplantıda, törende ve yemekte oturma düzeni, kıyafet (giyim), resmi ziyaret tarzı, kamusal ve sosyal davranış biçimi, hitap, selâm, takdim, tanışma, konuşma, teşekkür etme biçimi onun protokol konusundaki duyarlılığıyla ve becerisiyle doğrudan ilgilidir.

Protokol konuları; öncelik-sonralık sıradüzeni, makam odası düzeni ve makamda davranış kurallarını, toplantılar ve brifinglerin düzenleniş biçimini, törenler ve törensel etkinliklerin düzenlenişini, toplantı ve törenlerde konuşmaların şeklini, ulusal ve kurumsal bayrakların kullanılış biçimi, protokol yazılarını, göreve başlama ve görevden ayrılmayı, konukları ve üstleri karşılama, ağırlama ve uğurlamayı, davet ve ziyafetleri (resepsiyon, kokteyl ve resmi yemekler), makamda, arabada, toplantıda, törende ve yemekte oturma düzenini, kıyafet (giyim) , resmi ziyaretleri, kamusal ve sosyal davranışlar olan hitap, selâm, takdim, tanışma, konuşma, telefonda konuşma konusunda yol gösterici bir işlev görür.

Protokolde kişi kendisini temsil etmez, unvanını ve kurumunu temsil eder. Her yöneticinin temel görevi kurumunu en iyi biçimde temsil etmektir. Bir kişinin temsil niteliği; dış görünümü, giyimi, tutum ve davranışı, konuşması, protokol- saygı, görgü ve nezaket - kurallarına uyması ile ortaya çıkar. Kurum yönetiminde temsil hak ve yetkisine sahip olanlar; kurum amirleri, yönetici vekilleri, yönetici temsilcisi (yöneticinin görevlendirdiği kişi)'dir. Davet ve kabullerde, toplantılarda, görüşmelerde, ziyaretlerde, karşılama ve ağırlamada, kurumlararası imzalarda düzey eşitliği, denklik ve karşılıklılık esastır. Öndegelmeye ünvan ve rütbe; öncegelmeye (eşit düzeyde mevki ve makamda bulunma) kıdem esastır.

Protokolde kişisel ünvan, yaş ve cinsiyet ayrımı yoktur ve protokolsüz sıralama alfabetiktir. Kamusal yaşamda ulusal bayrak ve üst, kamusal ve sosyal yaşamda konuk, sosyal yaşamda hanım daima önce gelir (sağda yer alır). Karşılama da üstler başta, uğurlama da ise sondadır. Törenlerde konuşma sırası asttan üste doğrudur. Açılış konuşmasını evsahibi, son konuşmayı onur konuğu yapar.

Bilindiği gibi mükemmeli ortaya koyan daima ayrıntılardır. Mükemmel ise bir ayrıntı değildir. Özellikle yönetim hayatımızda, resmi ve özel ilişkilerimizin sınırını ve seviyesini belirleyen unsur, "Protokol Kuralları" ya da öteki anlamıyla "Resmi Nezaket Kuralları"dır. Bize önemsiz gibi gelen bazı hususlar, üstlerimizce özellikle istenebilir. Toplum hayatında olduğu gibi resmi ilişkilerde de uymamız gereken nezaket ve görgü kuralları, hem biz kamu görevlilerinin hem de hizmet etmekle görevli olduğumuz vatandaşlarımızın resmi iş ve işlemlerinin daha süratli ve olumlu sunulmasını sağlamaya yöneliktir.

Öyleyse günlük yaşamımızın her safhasında karşılaşacağımız bazı resmi nezaket kurallarına kısaca bir göz atalım:

1-Yöneticinize daima saygılı hitap edin. Ona taşıdığı ünvana göre, "sayın müdürüm", "sayın başkanım", "sayın kaymakamım" ve "sayın valim" deyin veya "efendim" diye hitap ederek söze başlayın.

2-Üstünüzün makamına girerken ceketinizin düğmeli olmasına dikkat edin, palto ve şapka ile girmeyin. Cep telefonunuz varsa ya dışarıda bırakın ya da kapatın.

Yöneticiniz "buyurun oturun" demeden oturmayın veya oturmanız gerekiyorsa "müsadenizle efendim" diyerek oturun. Otururken amiriniz ve üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atmayın. Konuşmalarınızda daima nazik ve saygılı ifadeler kullanın. Konuşurken ve dinlerken yüzüne bakın. Yöneticiniz size "hoş geldiniz" veya "güle güle" derken toka etmek için elini uzatmıyorsa, önceden elinizi uzatmayın. Otururken üstünüz ayağı kalkıyorsa siz de kalkın. Görüşmenizin sonunda size "memnun oldum, teşekkür ederim" derse, toka etmek için elini uzatırsa, kalkıp gitmeniz gerektiğini anlayın.

3-Yönetici veya üstlerinizin makamına birden çok kişiyle girdiğinizde konumunuza ve kıdeminize göre sıralanarak oturun. En üst veya en kıdemli olan masaya ve yöneticiye en yakın yere oturur. Ancak, siz içeride iken sizden üst birisi gelirse oturduğunuz koltuğu terk ederek, bir geriye gitmeniz gerekir.

4-Yöneticilerinizle ya da akranlarınızla görüşmek için önceden sekreteriyle irtibat kurarak gidin. Yöneticinizin yanında biri varken zorunlu değilse veya kendisi çağırmadıysa girmeyin, girmek zorunda olduğunuzda da önce özür dileyin.

5-Protokolde üst daima sağdadır. Ast olarak otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstünüzün soluna geçin.

6-Bir toplantı için üst makama başkaları ile birlikte davet edilmiş iseniz, toplantıya zamanında ve toplantıya girecekleri bekleyip, beraber toplantıya icabet edin. Toplantıda, toplantı başkanından izin istemeden konuşmayın ve daima toplantı başkanına hitaben konuşun.

7-Toplantıya katılırken, üst makama iş görüşmesi için çıkarken veya üstleriniz tarafından çağrıldığınız zaman yanınızda not almak için mutlaka bir ajanda bulundurun.

8-Resmi açılışlar daima en üst tarafından yapılır. Toplantı ve törenlerde konuşma sırası asttan üste doğrudur. Yani en üst en son konuşur. Konuşma sırasını buna göre belirleyin. Astlar daha çok teknik ve ayrıntılı konularda, üstler ise stratejik konularda ve genel nitelikte konuşma yaparlar. Konuşmalarınızın tören veya toplantıya katılan en üste hitaben olmasına dikkat edin. Konuşmalarınızın başında ve sonunda toplantıya katılanları selamlamayı unutmayın.

9-Resmi araçlarda protokol makamı aracın sağ arka köşesidir. Sizden üst biri aracınıza bindiğinde sağ arka köşeyi ona bırakın, özel bir araca bindiğinizde ise şoförün yanındaki koltuğa oturun.

10-Protokolde karşılama ve uğurlamalar çok önemlidir. Karşılama en üst olan, misafire ilk önce, “hoş geldiniz” der ve toka eder; uğurlamada ise en son “güle güle” der ve toka eder;

Havaalanlarında ve diğer araçlı resmi karşılaşmalarda yüzünüz aracın kapısına dönecek şekilde kapının sağında, uğurlamada ise bu kez araç kapısının solunda yer almalısınız. Üst yönetici uğurlanırken el sallamaz, sadece başla selamlanır.

Ev sahibi önden gider ve buyur eder. Ancak, önde yol gösteren biri varsa veya bilinen bir yere gidiliyorsa (giriliyorsa) ev sahibi misafirin ya da üstün soluna geçerek refakat eder.

Üst yöneticinizi, odanızın kapısında değil, binanızın kapısında karşılayıp, uğurlayın. Akranınızı dairenizin kapısında, ast konuşunuzu ise odada ayağa kalkarak ve tokalaşarak karşılayıp, uğurlayın.

11-Amiriniz veya üstünüz, ziyaretinize veya denetiminize geldiğinde ilke olarak makam koltuğunuzda oturmayın. Misafir koltuğuna geçip, karşısında oturun. Ama baş yöneticiniz geldiğinde kendisini makam koltuğuna buyur edin. Çünkü siz orada onu temsilen oturuyorsunuz. Başka hiç kimseye koltuğunuzu vermeyin.

12-Kendi makam odanızda da olsa amirlerinize ve üstlerinize daima saygılı olmak, protokol ve nezaket kurallarına uymak zorundasınız. Unutmayın amiriniz veya üstünüz size önem ve değer verdiği için odanıza gelmiştir. Yoksa her an sizi kendi odasına çağırabilirdi.

13-Makamınızda amiriniz, üstünüz veya resmi bir ziyaretçiniz varken içeriye gerekmedikçe astlarınızdan kimseyi almayın. Zorunlu olmadıkça telefonla görüşmeyin, evrak imzalamayın ve başka şeylerle meşgul olmayın. Mecbursanız, en azından özür dileyin ve izin isteyin.

14-Üstlerinize ağabey, abla ve eşlerine de yenge v.b. gibi hitapları kullanmayın; beyefendi, hanımefendi diye hitap edin. Ayrıca hizmet sunduğunuz vatandaşlara da abi, abla, dayı, amca, teyze v.b. gibi hitaplarda bulunmayın, hanımefendi, beyefendi şeklinde hitap edin.

15-Telefon açtığınızda önce kendinizi tanıtmakla söze başlayın. Bir de unutmayın, telefonu kim açıtıysa önce o kapatır. Ancak, üstünüzle telefonla görüşürken, üstünüz kapatmadan önce siz telefonu kapatmayın. Üstlerinize sekreter veya santral aracılığıyla telefon etmeyin. Rütbece ve statü olarak ast olanların, üstleri ararken sekreter veya santral kullanması doğru değildir. Doğrudan bizzat kendiniz arayın.

16-Bir makama, resmi daireye görüşmek için gidildiğinde, makam veya görevlinin masasına elinizi, kolunuzu koymayın, elleri masaya koyup eğilerek konuşmayın.

Odanıza gelen misafirlerinize (ziyaretçilerinize) ayağa kalkarak, hoş geldiniz deyin ve toka edin ve unutmayın misafirinize yapacağınız en güzel ikram güler yüzdür.

Makam odanızda siz daima ev sahibisiniz. Görevlileriniz çay v.b. ikram ederken önce misafirinize (misafirin en büyüğünden başlayarak) ve en son size sunmak durumundadır.

17-Yeni tayin olan akran ve üstlerinize tebrik için önce siz ziyarete gidin. Siz, yeni göreve başladığınız bir yerde, ilk önce üstünüzü ziyaret edin.

18-Resmi yemeklerde ev sahibi (yemeği veren) “buyurun” demedikçe, ev sahibi ve onur konuğu yemeğe başlamadıkça siz de başlamayın. Ev sahibi ve onur konuğu masadan kalkmadan siz de kalkmayın.

Resmi yemekte, ev sahibi olan birinci adam davetlileri kapıda karşılar; uğurlamada ise kapıda ev sahibi olan ikinci adam bulunur.

19-Resmi konuşma yaparken kesinlikle “ben” demeyin, daima “biz” veya “müdürlüğümüz” deyin. Başkalarına daima “siz” diye hitap edin. Her zaman ve herkese “lütfen” deyin ve teşekkür edin.

20-Bir yere girdiğinizde önce kendinizi tanıtır. Tanıştırma daima ayakta ve ilk karşılaşmada olur. Küçüğü büyüğe, erkeği bayana, ünvanı, adı ve soyadıyla takdim edilir.

21-Protokolde daima küçük büyüğe, bayan erkeğe, ast üste selam verir. Bu nedenle üstlerinize selam verin, astlarınızın selamlarına da mukabele edin. Akranlarınıza da önce siz selam vermeye çalışın.

Toka etmek bir sevgi ve samimiyet gösterisi olarak bir tür selamlaşmak biçimidir. Ancak, üst el uzatmadan ast el uzatmamalıdır. Önce ev sahibi elini uzatır, sonra misafir. Bayanla tokalaşmak için önce erkek el uzatmamalı, ancak bayan uzatırsa ona mukabele edilmelidir. Tebrikatta tokalaşmaya daima en büyükten başlayın. Protokolde el öpme, yanaktan öpüşme yoktur. Bu sadece resmi olmayan, samimi ilişkilerde olabilir.

22-Makamca büyük olan hatır sormadan, makamca küçük olan hatır sormaz. Mesai arkadaşlarınızı özel ve önemli günlerde kutlamayı ihmal etmeyin, zaman zaman eş ve çocuklarının hatırını sorun, sağlıkları ile ilgilenin.

23-Tebrik kartları mutlaka elle yazılmalıdır. Matbu tebrik kartı kullanılacaksa hitap kısmı elle yazılmalıdır.

24-Bayan ve erkek astlarınız arasında fonksiyonel (görev) olarak ayırım yapmayın. Ancak bayanlara davranış olarak daha saygılı olun. Bir bayan içeri girince erkekler ayağa kalkar, odadan önce bayan çıkar, protokolde önce bayan oturur.

25-Çeşitli tören, toplantı, yemek gibi davetlerde, düzenleyen siz ya da kurumunuz ise; programın icra edileceği yeri önceden bizzat görün, düzenlemeleri kontrol edin. Masa, koltuk, oturma düzeni (gerekliyse isim kartları koyun), bayrak, poster, döviz gibi süslemeler, grup ve varsa öğrencilerin duracağı yer v.b. hususları gözden geçirin.

Törenlerde, tören programı davetiyedekine uygun biçimde hazırlanarak protokole dahil zevatın oturduğu yerin önüne önceden bırakılmalıdır.

26-Basın mensuplarını ihmal etmeyin. Çalışmaları için uygun ortam sağlayın. Ancak yetkiniz sınırları içinde bilgi ve demeç verebileceğinizi unutmayın.

27-Her gün bakımlı ve temiz olmayı ihmal etmeyin. Günlük tıraşlı ve kravatlı olun; elbiseniz ütülü, ayakkabınız boyalı ve giysiniz renk olarak uyumlu olsun. Özellikle resmi toplantı, tören ve davetlerde elbiseniz koyu renk takım olsun. Gömleğiniz düz renk, ayakkabı ve çorabınız elbisenizle uyumlu olmalıdır.

Unutmayın; insanlar daima görünüşlerine göre karşılanır, şahsiyetlerine, konuşmalarına göre uğurlanırlar. Ancak uğurlanmak için karşılanmak gerekir.

Yukarıda resmi ve özel yaşantımızda huzur ve uyumun temini bakımından dikkat edilmesi gereken nezaket kurallarından sadece önemli görülenlere yer verilmiştir. Tüm personelimize başarılı ve huzurlu bir çalışma yaşamı dileriz.

