|  |
| --- |
|  |

YÖNETİMDE PROTOKOL KURALLARI

Yönetim, bir resmi ilişkiler sistemi olarak daima **“Protokol Kuralları”**içinde

gerçekleşir. Özellikle üst yöneticilerin günlük yaşamı daha çok protokol içinde geçer. Bu

nedenle, yöneticiler genellikle, protokolcü olurlar ve astlarını, çalışmalarından çok protokol

açısından değerlendirirler. Oysa astlar çoğunlukla protokolü bilmezler veya protokole fazla

önem vermezler.

Yönetimde protokol, bir anlamda **“Resmi Görgü Kuralları”**demektir. Nitekim ast ile

üst özel hayatlarında ne kadar samimi bir arkadaş olsa da, yönetimdeki resmi ilişkilerde daima

protokol kurallarına uymak zorundadırlar, örneğin, özel hayatlarında üstüne **“Ağabey”**diyen

bir ast, makamında veya bir toplantıda ona **“Sayın Başkanım”**demek zorundadır. Ast, daha

yaşlı ve kıdemli olsa da, resmi ilişkilerde üstüne saygı göstermek ve emrine **“Baş Üstüne”**

demek durumundadır.

Bu nedenle, yönetimde resmi ilişkilerde geçerli olan ve sıkça uygulanan protokol

kurallarının bilinmesinde, yönetimin ve yöneticilerin başarısı açısından yarar vardır.

1) Yöneticinize daima saygılı hitap edin. Ona, taşıdığı unvanına göre **“Sayın**

**Başkanım”**veya **“Sayın Valim”**deyin veya sadece **“Beyefendi”**diye hitap edin.

Yöneticinizin makamına girdiğinizde **“Saygılar Sayın Başkanım”**veya **“Saygılar**

**Beyefendi”**diyerek selamlayın.

İçeri girerken ceketinizin düğmeli olmasına dikkat edin. Yöneticiniz **“Buyurun**

**oturun”**demeden oturmayın veya oturmanız gerekiyorsa **“Müsaadenizle Efendim”**diyerek

oturun. Otururken amiriniz veya üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atmayın. Sigara

ikram etse de eğer içmiyorsa siz de içmeyin. Konuşmalarınızda daima saygılı ve nazik

ifadeler kullanın. Özellikle yöneticinizin **(Amirinizin)**konuşmasını dinlerken yüzüne ve hatta

gözüne bakın.

Üstünüz ve yöneticiniz size **“hoş geldiniz”**veya **“güle güle”**derken toka etmek için

elini uzatmıyorsa, önceden elinizi uzatmayın. Otururken, üstünüz ayağa kalkarsa siz de

kalkın; Üstünüz ya da amiriniz görüşmenizin sonunda size **“Memnun oldum, teşekkür**

**ederim”**derse, toka etmek için elini uzatırsa, kalkıp gitmeniz gerektiğini anlayın.

2) Yöneticinizin veya üstlerinizin makamında oturacağınız koltuk, masaya en yakın ve

en uygun olan koltuktur. Ancak, siz içerdeyken sizden üst olan birisi gelirse oturduğunuz

koltuğu terk edip bir koltuk geriye girmeniz gerekir.

Yöneticinin makamına birden çok kişiyle girdiğinizde de, seviyenize ve kıdeminize

göre sıralanarak oturun. En üst olan masaya en yakın oturan ve yöneticiye en yakın olandır.

3) Yöneticinizle ya da üst yöneticilerle görüşmek için daima sekteriyle ön ilişki kurun.

Uygun zamanını öğrenin ve randevu alın. Yöneticinin yanında biri varken, zorunlu değilse

veya kendisi çağırmadıysa girmeyin. Girmek zorunda olduğunuzda da, önce özür dileyin.

Üstlerinizi ve akranlarınızı randevu almadan veya en azından izin almadan ziyaret etmeyin.

4) protokolde üst daima sağdadır. Ast olarak; otururken, ayakta dururken veya

yürürken daima üstünüzün soluna geçin. Seviyenizi bilin. Kendinizi küçültmeyin. Üstünüzün

önüne geçemeyin, astınızın arkasına düşmeyin.

5) Toplantılarda daima protokoldeki yerinize oturun. Statünüzü koruyun. Toplantıda,

toplantı başkanından izin istemeden konuşmayın ve daima toplantı başkanına hitaben

konuşun.

6) Resmi açılışlar daima en üst tarafından yapılır. Toplantılarda 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 politik ve stratejik

konularda ve genel nitelikte konuşma yaparlar. Konuşmalarınızın başında ve sonunda

saygıyla selamlamayı unutmayın.

7) Resmi araçlarda protokol makamı aracın sağ arka köşesidir. Üst daima burada

oturur. Ancak, sizden üst birini veya konuk olarak bir akranınızı aracınıza aldığınızda sağ arka

köşeyi ona bırakın ve soluna geçin. Ancak, resmi aracı kullanan aracın şoförü değil de,

üstünüz veya akranınızın kendisi ise, o zaman şoför mahalline geçin.

Bir yere gittiğinizde, varsa ev sahibinin aracına binin. Siz ev sahibi olarak da

başkasının aracına binmeyin.

8) Protokolde, karşılama ve uğurlamalar çok önemlidir. Üst ve akran misafirlerinizi

daima kapıda karşılayın ve uğurlayın. Karşılamada, en üst olan, misafire ilkönce **“Hoş**

**geldiniz”**der ve toka eder. Uğurlamada ise, ilk önce ast olan **“Güle güle”**der, en üst olan da

en son **“Güle güle”**der ve toka eder. Yani, misafir en son en üste **“Allahaısmarladık”**der ve

toka eder. Tokalaşırken önce el uzatma hakkı üst olana aittir.

Ev sahibi önden gider ve buyur eder. Ancak, önde yol gösteren biri varsa veya bilinen

bir yere gidiliyor/giriliyorsa ev sahibi misafirin ya da üstün soluna geçerek refakat eder ve

buyur eder.

Üst yöneticinizi, odanızın kapısında değil, binanızın kapısında karşılayıp uğrulayın.

Akranınızı ise dairenizin kapısında karşılayıp uğurlayın. Ast konuğunuzu odada ayağa

kalkarak ve tokalaşarak karşılayıp uğurlayın.

9) Amiriniz veya üstünüz ziyaretinize veya denetiminize geldiğinde ilke olarak makam

koltuğunuzda oturmayın. Misafir koltuğuna geçip karşısında oturun. Onu kendi astınız

durumuna düşürmeyin. Ama, başyöneticiniz geldiğinde kendisini makam koltuğuna buyur

edin. Çünkü siz orada onun adına oturuyorsunuz ve onu temsil ediyorsunuz. (Bir de

Cumhurbaşkanı, Başbakan, Vali geldiğinde). Başka hiç kimseye koltuğunuzu vermeyin.

Koltuğunuzun manevi kıymetini bilin.

10) Kendi makam odanızda da olsa, amirlerinize ve üstlerinize daima saygılı olmak,

protokole ve nezaket kurallarına uymak zorundasınız. Unutmayın, amiriniz ya da üstünüz size

önem ve değer verdiği ve sizi sevdiği için odanıza gelmiştir. Yoksa her an sizi kendi odasına

çağırtabilirdi. Ayrıca amirinizin ya da üstlerinizin sizi ziyaret etmesi astlarınız ve akranlarınız

gözünde size bir güç ve prestij sağlar. Sizin için bu bir imkân ve fırsattır. Ama daima iyi

kullanılmalıdır. Özellikle üstlerin ziyaretlerinde gerekli ilgi ve saygı içinde karşılama,

ağırlama ve uğurlamadan kaçınılmamalıdır. Zira üstler kendilerine gösterilen ilgi oranında

size destek olurlar. Aksi halde üstünüzün bir ziyareti aleyhinize de olabilir.

11) astlarınızı ve ast düzeydeki kişileri makam koltuğunuzda oturarak kabul edin.

Ancak akranlarınızı kabul ederken, eğer yaş, kıdem ve diğer yönlerden sizden üst iseler,

onları misafir koltuğunda oturarak kabul etmek bir saygı ifadesidir. İlke olarak, saygı

duyduğunuz kişilerle eşit düzeyde oturun.

Üstlerinizi ve akranlarınızı ve önemli misafirlerinizi makamınızda kabul etmek için,

makam odanızda uygun bir yerde, ortasında yuvarlak masa yada sehpa bulunan, etrafında

misafir koltukları olan bir **“Misafir Köşesi”**düzenleyin. Zira sembol olarak, yuvarlak masa

eşitlik demektir.

12) Makamınızda resmi bir ziyaretçi, amiriniz veya üstünüz varken içeriye

astlarınızdan kimseyi almayın. Üstünüz ya da resmi misafirinizle görüşürken zorunlu

olmadıkça telefonla görüşmeyin. Evrak imzalamayın ve başka şeylerle meşgul olmayın. En

azından, mecbursanız, özür dileyin ve izin isteyin.

13) Astınızla resmi olarak görüşürken ve astınıza emir verirken ilke olarak kendi

makamınızda olun ve makam koltuğunuzda oturun. Çünkü makam, otorite ve hiyerarşi

demektir.

14) Akranlarınıza ve astlarınıza adıyla veya unvanıyla **“Ali Bey” “Müdür Bey”**diye

hitap edin. Onlardan soyadıyla ve unvanıyla söz edin. **“Sayın Öztürk”**veya **“Sayın Milli**

**Eğitim Müdürü”**gibi.

Üstlerinize ve akranlarınıza **“Beyefendi/Hanımefendi”**

deyin. Genel olarak

erkeklere **“Beyefendi”**kadınlara da **“Hanımefendi”**diye hitap edin. Özellikle üstlerinize

**“Ağabey”**demekten ve üstlerinizin eşine de **“Yenge”**demekten çekinin, **“Hanımefendi”**

diye hitap edin ve söz edin.

15) Makamınızda, gelen misafirinize (ziyaretçinize) ayağa kalkarak hoş geldiniz deyin

ve toka edin. Oturmaları için protokol sıralarına göre, uygun yerlere buyur edin. Kendilerine

bir şeyler ikram edin. En azından güler yüz gösterin. Unutmayın, misafirinize yağacağınız en

güzel ikram güler yüzdür.

16) Misafirlerinizi veya iş sahiplerini önce oturtun, sonra konuşun. Astlarınız da

görüşmek gerekiyorsa önce oturtun sonra görüşün.

17) Makam odanızda siz daima ev sahibisiniz. Kabul ettiğiniz herkes de misafirinizdir.

Misafire ilgi ve saygı genel bir nezaket kaidesidir. Bu nedenle kim olursa olsun önce

misafirinize buyur etmek, ikram etmek ve saygı göstermek zorundasınız. Unutmayın,

hizmetliniz çay ve benzeri ikram ederken önce misafirinize (Misafirinizin en büyüğünden

başlamak suretiyle) ve en son size sunmak durumundadır.

18) Telefon açtığınızda önce kendinizi tanıtmakla söze başlayın. Bir de unutmayın,

telefonu kim açtıysa önce o kapatır. Ancak, üstünüzle telefonla görüşürken, üstünüz ahizeyi

kapatmadan önce telefonu kapatmayın. Üstlerinize ve akranlarınıza, telefon görüşmenizin

başında ve sonunda saygılar sunun. Üstlerinize sekreteriniz, aracılığıyla telefon etmeyin.

Rütbece veya statü olarak küçük olanların **(Astların)**büyükleri ararken sekreter kullanması

doğru değildir.

19) Göreve yeni başladığınızda tebriğe gelenlere ikramda bulunun. Özellikle ilk ay

içinde size tebrik için gelen akranlarınızı ve üstlerinizi not edin. Bir ay sonra onlara teşekkür

için ve iyi ilişkilerin temini için iade-i ziyarete gidin. Ancak ilk bir-iki ay içinde çeşitli

nedenlerle size gelemeyenlere de önce siz gidin ve kendinizi takdim edin. Onları da kazanmış

olusunuz. Ayrıca, sizden sonra yeni tayin olan akran yöneticilere ve üstlerinize de tebrik için

önce siz ziyarete gidin.

20) Görevinizden ayrılırken atlarınızla veda toplantısı yapın. Hepsiyle vedalaşın. Size

yardımları, katkıları, çalışmaları, bağlılıkları ve saygıları için kendilerine teşekkür edin. Eş

düzeydeki akran yöneticilere ve üstlerinize de veda ziyaretinde bulunarak kendilerine her şey

için teşekkür edin.

21) Resmi yemeklerde ev sahibi (yemeği veren) “Buyurun” demedikçe, ev sahibi ve

onur konuğu yemeğe başlamadıkça siz de başlamayın. Ev sahibi ve onur konuğu sofradan

kalmadan siz de kalkmayın. Yemekte görgü kurallarına mutlaka uyun. Resmi yemekte ev

sahibi olan birinci adam davetlileri kapıda karşılar; Uğurlamada ise kapıda ev sahibi olan

ikinci adam bulunur.

22) Resmi konuşma yaparken kesinlikle **“Ben”**demeyin, daima **“Biz”**veya

**“Teşkilatımız”**, “Müdürlüğümüz” deyin.

23) Başkalarına daima **“Siz”**diye hitap edin. Her zaman ve her kese **“Lütfen”**deyin

ve teşekkür edin.

24) Çağrılarak, toplantılara ve randevulara daima saat ve dakikasında gidin. Ne önce

gidip zaman kaybedin ne de geç gidip başkalarına zaman kaybettirin.

25) Tanıştırma daima ayakta ve ilk karşılamada olur: Tanıştırmada küçüğü büyüğe,

erkeği kadına unvanıyla, ad ve soyadıyla takdim edin. **(Mal Müdürü Sayın Ahmet YİĞİT)**

Bir yere girdiğinizde önce kendinizi tanıtın.

26) Protokolde daima küçük büyüğe, kadın erkeğe, ast üste selam verir. Bu nedenle

üstlerinize selam verin. Akranlarınıza da önce siz selam verin. Astlarınızın selamlarını da

mukabele edin.

27) Toka etmek bir sevgi ve samimiyet gösterisi olarak bir tür selamlaşma biçimidir.

Ancak üst el uzatmadan ast el uzatmamalıdır.

Kadınla tokalaşmak için, önce erkek el uzatmamalıdır. Ancak, kadın elini uzattığında

erkek ona mukabele etmelidir. Çünkü uzatılan el havada bırakılmaz. Tokalaşmada el uzatma

hakkı kadına aittir.

Tokalaşırken gücünüzü göstermeye çalışmayın, sadece hissettirin. Tokalaşırken, toka

ettiğiniz kişinin gözüne bakın.

Tebrikatta, tokalaşmaya daima en büyükten başlayın.

Protokolde ve resmi ilişkilerde el öpme ve yanaktan öpüşme yoktur. Bu sadece gayri

resmi ve samimi ilişkilerde söz konusudur.

Her gün temiz ve bakımlı olmayı ihmal etmeyin. Günlük traşlı ve kravatlı olun;

elbiseniz ütülü, ayakkabınız boyalı ve giysiniz renk olarak uyumlu olsun, özellikle resmi

toplantı, tören ve davetlerde elbiseniz koyu renk **(lacivert)**takım olsun. Gömleğiniz düz renk,

ayakkabı ve çorabınız elbisenizle uyumlu olsun. Unutmayın; insanlar daima görünüşlerine

göre karşılanır, şahsiyetlerine göre uğurlanır. Ancak, uğurlanmak için karşılanmak gerekir.

29) İş yerinizde **(Dairenizde)**akranlarınız, astlarınız ve üstlerinizle, iyi tanışmadan

onlarla özel ilişkilere girişmeyin.

30) Mesai arkadaşlarınızı **(astlarınızı, akranlarınızı ve üstlerinizi)**özel ve önemli

günlerinde, kutlamayı ihmal etmeyin.

31) Kadın ve erkek astlarınız arasında fonksiyonel olarak ayırım yapmayın. Ancak,

kadınlara davranış olarak daha saygılı olun.

Netice olarak; yönetimde başarılı sonuçlar; daima protokol sistemi içinde, olumlu

insan ilişkileri temeline dayanır. Unutmayınız.