

PROTOKOL KAVRAMI VE TANIMI

İnsanların hem bireysel olarak hem de toplu halde kendilerine ve bir arada yaşadıkları diğer insanlara karşı uymak zorunda olduğu birtakım kurallar bulunmaktadır. İşte bu kurallar "protokol kuralları" olarak isimlendirilmektedir. Protokol, "devlet ve diplomasi ile ilgili törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar toplama" olarak tanımlanmaktadır. Terbiye, nezaket ve zarafet kavramları sosyal davranışın temellerini oluşturmaktadır. Aynı zamanda bu kavramlar protokol uygulamalarına da yön vermektedirler. Protokol kavramının aslında iki boyutu olduğu dikkat çekmektedir. Bunlar; "sivil protokol" ve "resmi protokol" olarak ifade edilebilir. Sivil protokol, sosyal davranışlar, görgü ve nezaket kuralları ile ilgilidir. Devlet resmiyeti ile ilgili olan resmi protokol ise devlet tarafından gerektiğinde kanun, gerektiğinde ise çeşitli yönetmelikler hazırlanarak denetim altına alınmaktadır. Protokol kurallarının uygulandığı alanları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Makam odaları, makamda karşılama ve uğurlama,
- Makam arabalarında oturma düzeni,
- Ulusal resmi bayram, mahalli kurtuluş günleri vb. törenlerde önde gelim,
- Resmi toplantılarda oturma düzeni ve hitap önceliği,
- Ziyafet, balo, resepsiyon, kokteyl vb. resmi davetlerde oturma düzeni,
- Resmi yazışma kuralları,
- Resmi ziyaretler,
- Ulusal bayrak törenleri,
- Protokol yazıları,
- Göreve başlama ve ayrılmada, devir/teslim törenleri.

Protokol kavramı kamusal anlamda devlet, kurum ve bireye hak ettiği ve layık olduğu değeri vermek ile ilgili bir kavramdır. Söz konusu tüm alanlarda ve kişiler/kurumlar arası iletişimlerde protokol kurallarına uymak önem taşımaktadır. Protokol uygulamalarının amaçları arasında; kamu ortamında ve toplumsal hayatta devlet, kurum ve insanlara hak ettikleri değeri sunmak, uluslararası, ulusal, kurumsal ve bireysel ulusal itibarı sağlamaktır. Protokol yaşamsal nitelikler bütünüdür ve kaliteli yaşamayı bilme sanatının özüdür.

PROTOKOL KAVRAMININ GELİŞİM SÜRECİ

Protokol kavramının temellerinin devlet olarak nitelendirilen örgütsel yapının ortaya çıkışıyla atıldığını söylemek mümkündür. Başka bir ifadeyle ülkeler arasında diplomasi başlanmasıyla birlikte "protokol" ülkeler arasındaki ilişkileri düzenlemeye başlamıştır. Günümüzde uygulanmakta olan pek çok diplomatik kuralın temelini aslında geçmiş yıllarda atıldığı bilinmektedir. Protokol kurallarının diplomasi alanında kullanılması ise Yunanlıların elçilerin dokunulmazlığı prensibini uygulamaya koymaları ile başladığı bilinmektedir. Romalılar, bu kuralları bir sanat olarak benimsemiş, Venedik'te ilk diplomasi okulunu açmışlardır. 1648 Westphalia ve 1713 Utrecht Konferansları sırasında müzakereleri olumsuz etkileyen birtakım sorunlar ortaya çıkmış ve bu sorunlar devletler arasında diplomatik görüşmelerin gerçekleştirilmesi sırasında uygulanacak kuralların belirlenmesi konusunu gündeme getirmiştir. Söz konusu bu tartışmalar 1815 Viyana Kongresi sırasında da devam etmiş ve bu kongrede devletlerin diplomatik görüşmeler sırasında uymaları gereken kurallar konusunda fikir birliğine varılmıştır. Fikir birliğine varılan tüm hususlar 1818 Aix-La-Chapelle Konferansı'nda çok taraflı bir anlaşma ile sonuca bağlanmıştır. Yine 1961 yılında Viyana'da düzenlenen Diplomatik İlişkiler ve Bağışıklıklar Hakkında Birleşmiş Milletler Konferansı'nda, anlaşma üzerinde birtakım değişiklikler gerçekleştirilerek kesin biçimde kabul edilmiştir. Osmanlı İmparatorluğu döneminde de protokol kurallarına büyük önem verilmiştir. 16. yüzyılda Avrupa'da bazı imparatorlukların protokol kurallarını öğrenmeleri için temsilcilerini İstanbul'a gönderdikleri bilinmektedir. Osmanlı İmparatorluğu döneminde protokol konusunda ilk çalışmalar Fatih Sultan Mehmet döneminde yapılmıştır. Bu dönemde protokol kuralları ilk kez Kanunname-i Âli Osman'da yer almıştır. Osmanlı Devleti gücüne ve ihtişamına yakışan bir şekilde protokol kurallarını oluşturmuş ve etkili bir şekilde uygulamıştır. Bu dönemde benimsenen protokol kuralları resmi törenlerde, Osmanlı Devleti'ni ziyaret eden yabancı elçilerin ve konukların ağırlandığında kendini göstermiştir. Osmanlı Devleti aynı zamanda devlet temsilcilerinin yurtdışına yönelik seyahatlerinde en üst protokolün uygulanmasını da sağlamıştır. Cumhuriyet döneminde ise ülke içerisinde uygulanacak protokol kuralları "Elçilerin Reiscumhur Hazretleri Tarafından Sureti Kabulleri ve Sair Teşrifat Usulleri

Hakkında Talimname" isimli yönetmelik ile oluşturulmuştur. Aynı zamanda Dışişleri Bakanlığı tarafından Protokol Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Günümüzde halen Türkiye'de protokol işleri bu müdürlük tarafından yürütülmektedir.

PROTOKOL KAVRAMININ ÖNEMİ

Protokol kuralları hemen hemen her ülke için önem taşımaktadır. Özellikle, İspanya, Rusya, Almanya, İngiltere, İtalya, Avusturya, Türkiye gibi pek çok ülke protokol kurallarının işleyişi konusunda öne çıkan ülkelerdir. Protokol, devletler için bir güç göstergesi olmanın yanı sıra, yönetim sisteminin ne kadar demokratik olduğunun da bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Diplomatik ilişkilerde egemen eşitlik ve denkliğin vurgulanmasını sağlayan protokol kuralları, kuruluşlarla örgütlenmiş sosyal grupların karşılıklı ilişkilerini de düzenler. Diplomatik ilişkilerin yanı sıra, kurum içi ve kurumlar arası ilişkilerin belli bir düzende sürdürülmesini sağlayan protokol kuralları yönerge, yönetmelik ve kanun maddeleri ile resmi niteliğe kavuşmaktadır. Başka bir ifadeyle protokol kuralları; kuruluşların da örgütlenmiş sosyal grupların da karşılıklı ilişkilerini düzenlemektedir.

PROTOKOLDE TEMEL İLKELER

Saygı ve Nezaket Saygı ve nezaket aslında protokol kurallarının temelini oluşturmaktadır. Hangi alanda uygulanıyor olursa olsun protokol kuralları, ilkesel olarak saygı ve nezakete dayanmaktadır. Protokol kavramı ile ilgili yapılan tanımlar da göz önüne alındığında görülmektedir ki protokol "resmi saygı ve nezaket kuralları"ni ifade etmektedir. Önde Gelme (Öncelik, Sonralık, Sıra, Düzen) Protokol ilkelerinden biri olan önde gelme, bir sıra düzenidir. Önde gelme kavramı en basit şekilde kişi ve/veya kurumların sıralaması olarak ifade edilebilir. Devlet yetkililerinin, kamu kurum ve kuruluşlarının, örgütlenmiş tüm sosyal grupların kendi aralarında izledikleri protokol sırasına "önde gelim/önde gelme" denilmektedir. Önde gelme hakkını sağlayan ise "hukuki statü" veya "hiyerarşik yapı"dır. Önce Gelme Önce gelme ilkesi, eş düzeyde olan, aynı unvan veya rütbeyi taşıyan kişiler arasında kıdemli olma durumunu ifade etmektedir. Önce gelme eşitler arasında ve yatay protokol düzeninde uygulanan bir ilkedir. Bu ilke kapsamında kıdemli olma durumu bir kurumda aynı unvana ya da mevkie sahip olan kişiler arasında daha önce göreve başlamayı ifade etmektedir. Temsil Protokolde en önemli görev temsildir. Çünkü protokolde hiç kimse aslında kendini değil, kurumunu temsil etmektedir. Temsil niteliği kılık ve kıyafette, iletişim türlerinde, kişilerarası ilişkilerde ve davranışlarda ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle yönetici, görgü ve protokol kurallarını bildiği ve uyduğu ölçüde kurumunu en iyi şekilde temsil eder. Düzey Eşitliği ve Denklik Kamusal, kurumsal ve siyasi ilişkilerin tümünde, toplantılarda, davetlerde, etkinliklerde, resmi yazışmalarda vb. düzey eşitliği ve denklik ilkesi esastır. Başka bir ifadeyle protokol kuralları kapsamında toplumsal, siyasal ve kamusal yaşamda herkes kendi dengi ile muhatap kabul edilmektedir. Karşılıklılık Karşılıklılık ilkesi; "bir devletin ya da kurumun, birbiriyle anlaşmış olduğu belirli bir konuda, karşılıklı olarak birbirine tanınmış olan işlem eşitliği"ni ifade etmektedir. Bir taraf bir işlemi ihlal ettiğinde karşı tarafa da ihlal hakkı doğmaktadır.

PROTOKOL TÜRLERİ

Saray Protokolü Bugün yönetim şekli krallık olan pek çok ülkede, saraydaki kişilerin devlet ve toplumsal yaşamı ile devlet temsilcilerinin saraydaki kabul ve davranışları geleneksel protokol kuralları kapsamında gerçekleşme, törenler ve ziyafetlerde saray protokolü kuralları uygulanmaktadır. Devlet Protokolü (Başkent Protokolü) Devlet protokolü, "devlet törenlerinde ve devlet başkanlarına uygulanan diplomatik ve siyasi protokol kuralları bütünü" olarak tanımlanmaktadır. Ülkemizde devlet protokolü, tarihsel gelenekler ve anayasa kapsamında devlet erkânından, siyasi, mülki, adli, askeri ve akademik erkândan oluşmaktadır. Ülkemizde devlet protokolünün düzenlenmesinden sorumlu olan kurum Dışişleri Bakanlığı'dır. Devlet protokol listesi Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanıp cumhurbaşkanının onayı ile yürürlüğe konulmaktadır. Siyasi Protokol Siyasi protokol, Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde, siyasi partilerin gruplarında ve örgütlerinde, seçimlerde, parti içi ve dışı ilişkilerde geçerli olan kurallar bütününi ifade etmektedir. Diplomatik Protokol (Uluslararası Protokol) İki ya da daha fazla devlet arasında var olan diplomatik ilişkiler uluslararası arenada yer alan aktörlerin üzerinde anlaşmaya vardıkları protokol kuralları çerçevesinde sürdürülmektedir. Diplomatik protokol uluslararası niteliktedir. Askeri Protokol Askeri protokol, "askeri törenler ve davranışsal ilişkiler konusunda uygulanan kurallar bütünü" olarak tanımlanmaktadır. Bu protokol kapsamında yer alan hususlar; devlet büyüklerinin karşılanması ve uğurlanması, yerli ve yabancı misafirlerin karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması, toplantılar, törenler, anma etkinlikleri vb. ilgili faaliyetleri içermektedir. Mülki Protokol (İl Protokolü) Mülki protokol, vali ve kaymakamlar tarafından uygulanan protokoldür. İl ve ilçelerde resmî ve mahallî bayram ve etkinliklerde, devlet temsilcileri ve hükümet yetkililerini karşılama, ağırlama ve uğurlamada vb. uygulanmaktadır. Kurumsal Protokol Her kurumda yönetim ve temsil gereği toplantı, tören, kabul, davet ve ziyafetler düzenlenmekte; resmî ve sosyal ziyaretler yapılmakta, konuklar kabul edilmekte ve ağırlanmaktadır. Aynı zamanda kurumsal işleyişin devam ettirilmesi bağlamında resmî yazışmalar yapılmakta; resmî ve sosyal etkinlikler düzenlenmekte ve bu etkinliklerde resmî kıyafetler de giyilmektedir. Söz konusu tüm iş, işleyiş ve alanlarda protokol kuralları uygulanmakta ve bütün yöneticiler ve görevliler protokol

kurallarına uymaktadırlar. Adli Protokol Adli protokol, "yargı organlarında ve adli kuruluşlarda düzenlenen törenlerde ve toplantılarda uygulanan törensel ve biçimsel davranış kuralları ile yargı mensuplarının kıyafetleri, davalar ve adli yazışmalar konularında uygulanan kurallar bütünü" olarak tanımlanmaktadır. Akademik Protokol Akademik protokol, üniversitelerde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinliklerde (toplantı, kongre, panel, seminer vb. gibi) ve akademik kıyafetlerde uygulanan kurallar bütünü ifade etmektedir.

PROTOKOL KAVRAMI

Protokol; uluslararası ilişkilerde, devlet yaşamında ve ulusal alanlarla birlikte iş yaşamı ve sosyal hayatta uyulması gereken çeşitli kuralların bir araya getirilmesiyle oluşturulmaktadır. Bu kurallar ve uygulama şekilleri ülkelere göre farklılık gösterebilmektedir. Günümüzde başta devlet yönetimi olmak üzere kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütlerinin yapmış olduğu yazışmalar, ulusal/uluslararası toplantı, görüşmeler, kabul, açılış ve kapanış törenleri, ziyaretler, diploma ve sertifika törenleri, ürün tanıtım, temel atma, davet ve ziyafetler ile resmi ve ulusal bayramlarda, törenin içeriğine göre protokol uygulanmaktadır.

PROTOKOL TÜRLERİ VE SIRA DÜZENLERİ

Resmi olan ve resmi olmayan türde iki ana başlıkta değerlendirilen protokol; resmi boyutta yazılı kurallarla, resmi olmayan boyutta ise yazılı olmayan görgü kurallarıyla uygulanmaktadır. Devlet yaşamında ve uluslararası ilişkilerde olduğu gibi, kamusal ve toplumsal yaşamda düzenlenen bütün etkinliklerde, devlet ve kamu kurumlarının ve bu kurumları temsil eden kişilerin resmi unvan, rütbe ve statü sahibi şahsiyetlerin önem ve önceliklerine göre yer aldığı “protokol listesi” olarak adı verilen bir sıra düzen bulunmaktadır. Bu liste, her ülkede uluslararası anlaşmalara, anayasa ve yasalara, yerleşmiş uygulamalara ve ulusal geleneklere göre belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Devlet Protokolü

Devlet protokolü; devlet törenleri ve devlet başkanlarıyla ilgili uygulanan siyasi ve diplomatik kurallar bütünü olarak tanımlanabilir. Bu açıdan konu hem ulusal hem de uluslararası niteliktedir. Türkiye Cumhuriyeti’nde devlet protokolü düzenleme ve gerektirdiğinde değiştirme yetki ve sorumluluğu Mustafa Kemal Atatürk’ün Cumhurbaşkanlığı imzasıyla 1927 yıl, 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü’ne verilmiştir. Bu yetki umhurbaşkanı onayıyla yürürlüğe konmaktadır. Türkiye’de cumhurbaşkanının göreve başlama, tebrik ve cenaze törenleri, ulusal ve milli bayramlarda başkentte yapılan törenler, kabul ve ziyaret törenleri, resmi davet ve ziyafetler nedeniyle verilen yemek, resepsiyon ve kokteyller devlet protokolü çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Cumhurbaşkanının yurt dışına yapmış olduğu resmi ziyaretler, yabancı devlet başkanlarını karşılama, kabul ve uğurlama törenleri, yazılan tebrik, teşekkür ve taziye mesajları, mektup, onay ve yetki belgeleri ile devletin yabancı konukları ağırlama işlemleri bu çerçevede yürütülmektedir.

Mülki Protokol

Mülki (il) protokolü, il ve ilçelerde, bayram ve törenlerde devlet ve hükümet adamlarını karşılama, ağırlama ve uğurlamada, resmi davet ve ziyafetlerde vali ve kaymakamlıklar tarafından uygulanmaktadır. Mülki protokol sıra düzeni, başkent Ankara ve diğer iller olmak üzere iki grupta incelenmekte; temsilciler bu gruplara göre farklılık göstermektedir. Başkent dışındaki illerde uygulanan protokol sıra düzeni, Bakanlar Kurulu kararıyla 2012 yıl, 28283 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Diplomatik Protokol Diplomatik protokol uluslararası nitelikte olup devletler ve uluslararası ilişkilerde devlet kuruluşlarının, devlet ve hükümet adamlarının ve diplomatların uymak zorunda olduğu biçimsel kurallar bütünü olarak kabul edilmektedir. Diplomatik kurallar, uluslararası sözleşmeler kapsamında olduğundan uygulanması da uluslararası esaslara göre değerlendirilmektedir. Birleşmiş Milletler, UNESCO, UNICEF, NATO, AGİK, Avrupa Birliği, Avrupa Konseyinde uygulanan kurallar buna örnek verilebilir. Uluslararası diplomatik kurallar ilk kez 1815’te Viyana Kongresi’nde bir tüzük ile belirlenmiştir. 1818 yılında Aix-la-Chapele Kongresi’nde tekrar ele alınmış, kararlar 1961’de Viyana’da Birleşmiş Milletler Konferansı’nda kabul edilmiştir. Türkiye’de diplomatik protokol, 1986 yıl, 19017 sayılı Resmi Gazete’de, “Diplomatik Temsilciliklerde Diplomatik Statüyü, Konsolosluklarda Konsolosluk Memuru Statüsünü Haiz Personel İle İlgili Protokol Esasları Hakkında Yönetmelik” başlığıyla yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bunun dışında ilgili yönetmelik kapsamında, Başkonsolosluklarda, Konsolosluklarda protokol sıralamasına yer verilmiştir.

Kurumsal Protokol

Kurumsal protokol; kamu ve özel kurum/kuruluşlarda uygulanan yöntem ve temsil gereği uygulanan kurallar olarak tanımlanabilir. Kamu Kurumlarında protokol kuralları genellikle kurumsal kültür ve geleneklere, yöneticilerin bilgi, görgü ve deneyimlere göre düzenlenmekte; bu yüzden protokol uygulamaları kuruma göre farklılık göstermektedir. Kurumsal protokol A, B ve C olmak üzere üç türden oluşmaktadır. A protokolünde, kurum üst yöneticileri; B protokolünde, üst yöneticiler ile birim

başkanları; C protokolünde ise kurum personeli bulunmaktadır. Etkinliğin önemine ve düzeyine uygun olarak protokol kuralları uygulanmaktadır. Askeri Protokol Askeri protokol; askeri törenler ve davranışsal ilişkiler konusunda uygulanan kuralları kapsamaktadır. Devlet görevlilerini karşılamak ve uğurlamak, yerli ve yabancı konukların ağırlanması ve uğurlanması, toplantı, tören, konferans, dini törenler, anma günleri vb. ilgili konular askeri protokol kapsamında değerlendirilmektedir. 1956 yıl, 7/7346 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile 1956 yıl ve 9420 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Askeri Merasim ve Protokol Talimatnamesi” yürürlüğe konmuştur. Bu talimatnameyle askeri sıra düzeni belirlenmiş, bu sıra düzeni dışında askeri rütbelere dayanan protokol listesi de oluşturulmuştur.

Adli Protokol

Yargı organlarında, yargı kuruluşlarında ve adli törenlerde düzenlenen tören, toplantı ve duruşmalarda uygulanan törensel ya da biçimsel davranış kurallarıdır. Mevzuatta yer alan bu kurallar; adli gelenek ve kültür dahilinde uygulanmaktadır. İllerde il protokolündeki, ilçelerde ise ilçe protokolündeki sırlamaları esastır.

Akademik Protokol

Akademik protokol; üniversite ve bilim çevresinde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinliklerde gelenek ve kültüre dayalı kurallar bütünü olarak tanımlanmaktadır. Bilimsel toplantı, panel, sempozyum, kolokyum, seminerler, akademik kıyafet/cübbe töreni, akademik diğer iş, işlem ve ilişkilerde uygulanan, mevzuata ve aynı zamanda akademik gelenek ve kültüre dayanan kurallar bütünüdür.

Dini Protokol

Dini protokol kuralları; din kurallarına ve dini geleneklere dayanan biçimsel kurallar bütünüdür. Cenaze merasimleri, toplu ibadet, bayram ve kandil kutlamaları, merasimler, ziyaretler bu kapsamda protokol açısından değerlendirilebilen konu başlıklarıdır. İslam dinine göre genel bir açıklama yapmak gerekirse; camiye girerken ve cami içerisinde uyulması gereken kurallar (kadın, çocuk ve yaşlıların bulunacakları yerler gibi), cenaze merasimlerine ilişkin kurallar (imamın ve cenaze yakınlarının bulunacağı yer), bayram merasimlerine ilişkin kurallar (küçüklerin büyüklerini ziyareti ve el öpmeleri) dikkate alınması gereken dini protokol kurallarına örnek olarak verilebilir. Diğer dinlerde de benzer şeklide ayrıntılı protokol kuralları bulunmaktadır.

Sosyal Protokol

Sosyal Protokol; toplumsal yaşamda, özel ve sosyal ilişkilerde, toplumun önemli bir kesimi tarafından kabul görmüş kurallar bütünüdür. Sosyal davranışlar, saygı, görgü ve nezaket kuralları olarak adlandırılabilir. Bu davranış kuralları, pek çok alanda uygulanmakta; zamana ve bölgeye göre bazı farklılıklar gözlenmektedir. Türkiye açısından değerlendirildiğinde, eski Türk ve İslam gelenekleri, Tanzimat Dönemi’nden itibaren Batı ve özellikle Fransız geleneklerinin sentezi olarak biçimlenen kurallar; son zamanlarda iletişimsel ve kültürel etkileşimler sonucu genç kesimin etkisiyle değişime uğramıştır.

Bayrak Protokolü

Türk bayrağına ilişkin protokol, 1983 yıl, 18171 sayılı “Türk Bayrağı Kanunu” ile 1985 yıl 18697 sayılı ‘Türk Bayrağı Tüzüğü’nde, ilgili tüm esaslar yer almaktadır. Bayrak konacak makam odaları ve salonlar, bayrak çekilecek binek taşıtları, bayrak çekilecek ve konacak yerler, bayrak örtülecek yerler belirlenmektedir. Uluslararası toplantı ve fuar mahalleri ile yabancı turistlerin kaldığı yerlerde bina ön yüzüne göre en sağdaki direğe Türk bayrağı, diğer ülke bayrakları alfabetik sırayla onun soluna çekilir. Bu durumda yabancı devlet bayraklarının ebadı, Türk bayrak ebadından büyük; direkleri, Türk bayrak direğinden yüksek olamaz. Havalimanı Protokolü Havalimanı ve buna ilişkin VIP (Very Important Person- Çok Önemli Kişi) her ülkeyi ilgilendiren ve ülkelere göre farklılık gösterebilen, ulusal ve uluslararası içeriği bulunan kurallara sahiptir. Türkiye’de bu kurallar, Ulaştırma ve İçişleri Bakanlıklarının ortaklaşa hazırladıkları genelge ile hayata geçmektedir. Bu protokol içerisinde havalimanlarında özel salonlar bulunmakta, bu salonlarda birinci sınıf hizmet verilmektedir. Yolcu kontrolü, pasaport ve gümrük kontrolü sürecinde kolaylıklar sağlanmaktadır. Halen görevde bulunan ve eskiden görev yapmış devlet ve hükümet adamları ve resmi makam sahibi kişiler (kamu kurumlarının yöneticileri), diplomatlar, komutanlar, hakim ve savcılar, politikacılar, bilim insanları ve din adamları, sivil toplum kuruluşlarının başkanları, uluslararası düzeyde tanınmış sanatçı, gazeteci, yazarlar ve sporcular, kamu meslek kuruluşlarının ve sivil toplum örgütlerinin yöneticileri, en çok vergi veren ve hayır sahibi kişiler belirtilen önemli kişiler kategorisindedir. 2002 yıl, 23 numaralı genelgede, Türk Rical ve Yabancı Rical olarak ayrı bir sınıflandırmada önemli kişiler belirlenmiştir. Yabancı rical; Türkiye’deki yabancı diplomatik Misyon Şefleri, yabancı devlet ve hükümet erkanı, uluslararası kuruluşlarının başkanları, başkan yardımcıları, genel sekreterleri (Birleşmiş Milletler, UNESCO, NATO, Avrupa Konseyi, Avrupa Birliği, IMF, RCD ve İslam Birliği gibi), NATO Başkomutanı, Kuvvet Komutanları ve Ordu Komutanları, dini liderler, Türkiye’de resmi veya özel temaslar için gelen önemli iş adamları ile askeri ve sivil heyetler yer almaktadır.

KURUM VE KURULUŞLARDA PROTOKOL

Protokol, bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde uygulanan görgü ve nezaket kurallarını ifade etmektedir. Protokolün tanımı birçok şekilde yapılabilmektedir. Dar anlamda; kamu belgeleri, iş birliği ve anlaşma tutanakları olarak ifade edilirken geniş anlamda devlet ve diplomasi kapsamındaki ilişkiler, törenler ve sosyal yaşam kuralları şeklinde tanımlanmaktadır. Kısacası protokol, kamu ve diplomatik alanda uygulanabilen resmi işlemler şeklinde tanımlanabilmektedir. Yapılan tanımlardan da anlaşıldığı gibi protokol kuralları, kurumların karşılıklı ilişkilerini düzenlemektedir. Bu anlamda, protokol ile amaçlanan kamusal ve sosyal yaşamda devlete, kuruma ve kişilere hak ettiği değeri vermektir. Bu amaca ulaşmada protokol kurallarına uymak sadece bir zorunluluk olarak görülmemeli ve yerine getirilmesi gereken bir sorumluluk olarak da görülmelidir.

Kurum ve Kuruluşlarda Protokol Kavramı ve Önemi

Protokol, kamusal ve toplumsal yaşamdaki bütün etkinliklerde, yazışma ve toplantılarda uyulması gereken kurallar bütünüdür. Protokol, birçok özelliği barındıran işlerin tamamı olarak da ifade edilebilir. Bu işler;

- Kurumların karşılıklı ilişkilerini düzenleme,
- Devletin törensel saygınlığını koruma,
- Devlete, kuruma ve kişiye layık olduğu değeri gösterme,
- Devletler arası ilişkilerde şekil yönünden izlenmesi gereken yolu belirleme,
- Kişileri değil makamları önemli görme,
- Uluslararası görgü kuralı niteliği taşıma,
- Onuru ve saygınlığı koruma,
- Sahip olunan unvanı ve çalışılan kurumu temsil etme,
- Rütbeyi ve kıdemi koruma,
- Kurumun prestijini yansıtmaya, şeklinde karşımıza çıkmaktadır.

Kurum ve Kuruluşlarda Protokol Kurallarına Uyma Sorumluluğu

Ülkemizin devlet protokolünün sorumluluğunun verildiği birim, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü olup sorumluluğun verilmesinde, 1927 yılı Ocak ayında çıkarılan 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi dikkate alınmıştır. Bu sorumluluk kapsamında protokoller; kurumlar arası iş ve ilişkiler, görüşmeler, telefon konuşmaları, yazışmalar, imzalar, kabuller, ziyaretler, karşılaşmalar ve ağırlama gibi kullanım alanlarında karşımıza çıkmaktadır.

KURUMLAR ARASI PROTOKOL

Protokoller, kurumların karşılıklı ilişkilerini düzenmekte olup neyin, nerede, nasıl yapılacağını; kimin nasıl oturacağını ve hitap edeceğini belirlemektedir. Bu bağlamda protokol, kurumlarda gerçekleşen başvuru ve yazışmalardan yemek organizasyonlarına varana dek son derece önemli ve etkilidir. Kurum yöneticilerinin olduğu ortamlarda ses tonu ve konuşma tarzı da önemli olan protokol kurallarının bir parçasıdır. Kurum yöneticileri ile konuşurken isimleri ile hitap edilmemeli, “bey” veya “hanım” diye hitap ederek “siz” zamiri kullanılmalıdır. Hitap şekli kadar üst düzey yöneticilerini karşılama ve uğurlama da kurumlar arası protokolda önem taşımaktadır. Üst düzey ve şeref konukları dış kapıda karşılanır ya da uğurlanırlarken eş düzeyde olanlar kurum içinde karşılanır ya da uğurlanırlar. Kurum ve kuruluşlarda hitap şekli kadar protokol sıra düzeni de önemli konulardandır. Protokol sıralaması, kamu kurum ve kuruluşlarda uygulanan öndegelme ya da öncelik-sonralık sıralamasını ifade etmektedir.

Protokolde İmza Törenleri

Kurum ve kuruluşlar arasında belirli konularda iş birliği ve anlaşmalar yapılmakta ve protokoller imzalanmaktadır. İmzalanan protokoller sonrasında ise kurumsal imza törenleri yapılmaktadır.

Protokolde Resmi Yazılar

Resmi yazılar kurum ve kuruluşların kendileriyle, gerçek ve tüzel kişilerle iletişim kurmak için yazdıkları yazılara denilmektedir. Bu yazılar başlıklı kâğıda yazılan, imzalanan, tarih ve numara alınan yazılar olup elektronik, resmi bilgi ve belge yerine geçmektedir. Resmi yazılar; normal, günlük ve süreli, ivedili, gizlilik dereceli ve önemli yazılar şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Bildiri ya da duyuru olarak isimlendirilen dağıtımli yazılar da resmi yazı türlerinden olup düzenleme ve açıklama niteliği taşımaktadır. Üst makamın uygun görüşü niteliğinde olan onaylar ile önemli yazılar olan kararlar da resmi yazı türlerindedir. Bunlar dışındaki resmi yazılar da andıç, rapor, tutanak, bilgi notu, mazbata,

vekâletname, memorandum, dilekçe ve protokol şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Resmi yazılardan olan protokol, belirli konularda ilgili kuruluşlarda ortak çalışmalar yapmak için gerçekleştirilen imzalanan anlaşma belgeleridir. Bu belgeler, ilgili kuruluşların yetkili temsilcileri ile yapılan toplantılar sonucunda varılan kararlardan sonra imzalanırlar.

Protokolde Resmi Yazı Bölümleri

Kurum içi ve kurumlar arası ilişkilerin temelini oluşturan görüşler yazılı olarak verilmektedir. Bir yöneticinin sözlü olarak vermiş olduğu bir taahhüt veya söz görevden ayrılmasıyla hükümsüz kalır. Bu nedenle kamu yönetiminde yazışmanın ayrı bir yeri ve önemi vardır. Kurum ve kuruluşlarda protokole konu olan resmi yazışmalar “Resmi yazışmalarda uygulanacak Esas ve Usuller Hakkındaki Yönetmelik” ile belirlenmiştir. Resmi yazışmalara konu olan yazıların çeşitli bölümlerden oluşmaktadır. Bunlar; Başlık: Yazışmaların hangi bakanlık, kurum ve birimden çıktığı konusunda fikir sahibi olmaya yardımcı olan bölümdür.

Sayı ve Evrak Kayıt Numarası: Kamu kurum ve kuruluşları arasındaki yazılı iletişimin sağlıklı şekilde yürütülebilmesi ve takibi için resmi yazışmaların hangi yazışma kodlarına ve dosya planına göre yapıldığı konusunda fikir vermektedir.

Tarih: Yazının yetkili amir tarafından ne zaman imzalandığı ve belgeye ne zaman bir sayı verildiği hakkında fikir veren bölümdür.

Gönderilen Makam: Yazının gönderildiği kurum, kuruluş ve kişileri belirtmektedir. İlgi: Yazının ekinin bulunduğu veya hangi belgelere başvurulması gerektiği konusunda bilgi vermektedir.

Metin: Resmi yazışmaların hangi konu ile ilgili olduğu konusunda bilgi vermeye yarayan bölümdür. Türk Dil Kurumu Yazım Kılavuzu ve Türkçe Sözlük dikkate alınarak dil bilgisi kurallarına göre anlamlı ve özlü şekilde yazılması gereken bir bölümdür. Ancak resmî yazışmaların muhatabı uluslararası bir kuruluş ise yabancı dil, uluslararası yazışma usullerine uygun şekilde kullanılabilir.

İmza: Bir kişinin herhangi bir belgeyi yazdığını veya onayladığını gösteren bölümdür. İmzaların asaleten, vekâleten, adına, yerine, onay, çift, kurul ve kısa imza şeklinde türleri bulunmaktadır.

Aşağıda ilgili imza türleri ile ilgili kısa bilgi verilmiştir:

- Asaleten imza: Makam sahibinin kendi ad ve unvanıyla attığı imzasıdır.
- Vekâleten imza: Boş kalan bir kadroya atanan kişinin “vekil” sıfatıyla imzasıdır.
- Adına imza: Yetki devri yazılı şekilde yapılan astın imzasıdır.
- Yerine imza: İmza sahibinin kısa süreliğine yerinde olmadığı durumlarda verdiği sözlü yetkiye dayanarak paraf kısmının en son kısmına imza sahibinin soyadının sonuna attığı imzadır. İmza sahibi, kendi el yazısı ile sadece (Y) harfi koyarak imzayı atmaktadır.
- Onay imza: Amirin imzalayarak bir üst makama teklif ettiği yazının uygun görülmesi durumunda atılan imzadır.
- Çift imza: Üçüncü şahıslarla olan ve kurum dışına gönderilen yazılarda; çek ve senet gibi ödeme emirlerinde atılan imzalıdır.
- Kurul imzası: Başkan ve eşit düzeydeki üyelere oluşan kurullarda başkanın adı ve soyadı en başta yer almaktadır. Diğer üyelerin de adları kıdem sırasına göre soldan sağa doğru yazılır. Ad ve soyadlarının altında unvanları ve üzerinde de imzaları yer almaktadır.
- Kısa imza: Paraf olarak da ifade edilen imzalıdır. Resmi yazıların dosya nüshaları, yazıyı hazırlayan imza makamından tüm kademelere kadar paraflanırlar.

Onay: Teklif edilen talep yazısının kurum amirince imzalanarak bir üst makama gönderildiğini ve üst makamca uygun görülerek imza ile onaylandığını gösteren bölümdür.

Koordinasyon: Belgelerin birden fazla kurum arasındaki iş birliği ile hazırlandığını gösteren bölümdür.

Adres: İletişim bilgilerinin yer verildiği bölümdür. Adres bölümünde genel olarak belgeyi gönderen idare, posta kodu, telefon ve faks numarası, e-posta ve internet adresi yer almaktadır.

DEVLET PROTOKOLÜ

Devlet törenleri ve devlet başkanlarıyla ilgili olarak uygulanan uluslararası nitelikte siyasi ve diplomatik kurallar bütünüdür. Resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümüdür. Türkiye'de devlet törenleri, başkente yapılan milli ve resmi bayram törenleri, Cumhurbaşkanının göreve başlama ve tebrik törenleri, Cumhurbaşkanının kabul ve ziyaret törenleri, vefat eden Cumhurbaşkanının cenaze törenleri, Cumhurbaşkanının yabancı ülkelere resmi ziyaretleri, yabancı devlet başkanını karşılama ve uğurlama törenleri, Cumhurbaşkanının yabancı devlet adamlarına tebrik, teşekkür ve taziyeye mesajları, yabancı devlet adamlarına yazdığı mektuplar, onaylar ve yetki belgeleri, uluslararası anlaşmalar ve imza törenleri, uluslararası resmi toplantı ve konferans organizasyonları devlet protokolü kapsamındadır. Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nde devlet protokolü düzenleme ve gerektiğinde değiştirilmesi yetkisi ve sorumluluğu Atatürk'ün Cumhurbaşkanı olarak imzasını taşıyan Ocak 1927 tarih ve 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir.

Devlet Protokolünün Tarihçesi

Osmanlılardan önceki İslam ve Türk devletlerinde, müstakil bir müessese şeklinde ve teşrifatçılık ismi ile olmasa da, böyle bir görev mevcuttur. Bu devletlerde, bazen teşrifata ait işler ayrı ayrı memurlar tarafından yürütülmüş, bazen de devletin çeşitli memurları, görevleri doğrultusunda teşrifata dair birtakım işleri üstlenmişlerdir. Emeviler devrinde, Bizans ve Sasani etkisi altında saray hayatının başlamasından sonra, Hacibliğin ortaya çıktığı bilinmektedir. Emeviler devrinde Hacibin vazifesi; görevlileri ve ziyaretçileri hükümdarın huzuruna çıkartıp merasim düzenlemektir. Abbasiler döneminde ise bu makamın önemi daha da artmıştır. Devlet ricâli ve memurların resmî günlerde bulunacakları sıra ve sınıflar olarak tanımlanan teşrifat, Osmanlı döneminde önemli bir ıslahat olarak karşımıza çıkmaktadır. Başdefterdarlığa bağlı bir memuriyet olarak ortaya çıkmış olan teşrifatilik ise, 17. yüzyılın ikinci yarısında, devletin protokol işleri ile ilgilenen ve merasimlerin düzeninden sorumlu bir kurum haline gelmiştir. Teşrifatçılık, Kanunî Sultan Süleyman tarafından ihdâs edilmiş önemli bir memuriyettir. Bu işi yapana "Teşrifatî Efendi" veya "Teşrifatçı Efendi" denilirdi. Teşrifata ait her yeni ihtiyaçla artan ve gelişen usul ve kaideler, ilk defa bazı ilavelerle Fatih Kanunnamesi'nde derlenmiştir. Leysizâde tarafından kaleme alınan ve Abdülkadir Özcan tarafından yayımlanan Kanunname-i Al-i Osman, devlet içindeki kademeleşmeyi yani mertebe sırasını, töresel ve törensel teşkilatı en temel özellikleri ile belirlemektedir. Teşrifat ve Teşkilat kanunlarını derleyen Kanunname-i Al-i Osman'ın mukaddime kısmındaki ifadeden anlaşıldığına göre bu eser Divan-ı Hümayun'da kullanılmak amacıyla ve mevcut kuralların tekmili suretiyle kaleme alınmıştır. Üç bölümden oluşan eserin birinci bölümünde Divan-ı Hümayun, ikinci bölümünde ise arz, bayrak ve yine divana ait bazı teşrifat usulleri yer almaktadır. Ayrıca bayramlarda kimlerin el öpeceği, padişahın kimlere kalkacağı ve padişah evladından vefat edenlerin cenazesinde kimlerin bulunacağı gibi hususlara da yer verilmiştir. 1563'te Kanuni Sultan Süleyman döneminde sarayda düzenlenen bir kabul töreninde yabancı elçilerin getirdikleri armağanları sunmadan önce Sadrazam İbrahim Paşa'nın kaftanının eteğini öpmeleri, protokol bakımından zorunlu tutulmuştur. Bu dönemde Teşrifat Kanunu çok kapsamlı bir derleme haline geldi. Saray erkanının bütün sınıfları, yüksek rütbeli memurlar ve ordunun değişik birlikleri; giysileri ve başlıkları ya da her ikisi ile birlikte birbirlerinden ayrılırdı. Her grubun ve gruplardaki her bireyin törenlerde duracağı yer ve yürüyeceği sıra belliydi. Başta Sultan olmak üzere üst kademedeki her memurun resmi belgelerde kullanacağı unvanlar vardı. Her hükümdar değiştiğinde yapılan cülûs merasimi, arkasından türbeler ziyareti ile Eyüp'te yapılan kılıç kuşanma merasimi, devlet adamlarının divan için toplanması, padişah ile görüşmeleri, askere maaşlarının verilmesi, elçilerin sadrazam ve padişah tarafından kabul edilmeleri, şehzadelerin sancağa çıkması, kutsal topraklara surre gönderilmesi, mutfaktan divan heyetine yemek gitmesi, bir mecliste oturma ve konuşma âdâbı, kısacası bütün bir hayatı şekillendiren teşrifat önceden bilinen ve tespit edilmiş kurallara uygun olurdu. Osmanlı döneminde teşrifatçının emri altında bir Teşrifat Kalemi bulunmaktaydı. Teşrifatçı dairesinde yevmi, mufassal ve müteferrik olmak üzere müteaddit defterler vardı. Mufassal defter, sadece teşrifata aitti. Bu defterde, padişahın cülusunda yapılacak merasim, başlangıcından sonuna kadar teferruatlı olarak yazılmıştı. Yine, bayram tebrikleri, mevlit alayı, sefir kabulü, kılıç alayı, surre alayı, padişah veya sultan ve kadın efendilerin cenaze alayı, sadrazam, kaymakam, reisülküttab, kadiaskerler, nişancılara ait teşrifat kanunları, divan merasimi ve ulufe ve arz

divanları en ince ayrıntısına kadar yazılmıştı. Elçi kabulleri sırasında gerçekleştirilen merasimler ile ilgili kayıtlar Başbakanlık Osmanlı Arşivi'nde teşrifat ile ilgili belgelerin içinde önemli bir yer tutar. İstanbul'a gelen elçiler İslamî emân anlayışı çerçevesinde misafir olarak kabul edilmekte güvenlikleri de dâhil olmak üzere tüm masrafları Osmanlı tarafından karşılanmaktaydı. Avrupa'da benzeri olmayan bu uygulamaya tayinat adı verilmekteydi. Elçilere tayinat, 1538 yılında hediyeler getiren Floransa elçisinin, padişahın İstanbul'dan hemen ayrılmamasını istemesi ve kaldığı sürece yiyecek masrafinin hazineden verilmesiyle başlamıştır. Hediye anlamına gelen pişkeş, yabancı hükümdarlar tarafından padişaha takdim edilen hediyeleri ifade etmekle birlikte elçiler, beylerbeyi veya sancakbeyi tarafından gönderilmekteydi. Cülus tebriki mutlaka pişkeş takdimi gerektirmekteydi. Bu pişkeşler de mutlaka hazineye gelir getirmeleri bakımından Teşrifat Kalemi tarafından kayıt altına alınmaktaydı. 1548-1826 tarihleri arasında 19 adet Teşrifatçılık Defteri mevcuttur. 1580-1780 tarihleri arasında (mükerrer sayı ile) 16 adet Teşrifat Kalemi Defteri daha mevcuttur.

Yabancı Devlet Başkanının Karşılanaması ve Uğurlanaması

Bir devlet başkanı için hazırlanan törende öncelikle şeref salonu binası önünde karşılamaya gelen resmi heyet, tören bölüğü ve bando yerlerini alırlar. Bu düzenlemenin önünde kırmızı yol halısı bulundurulur. Konuk devlet başkanı, varsa eşi ve refakatindeki kişileri taşıyan uçak bu halı önünde duracak şekilde apronda park eder. Uçağın kapısı açıldığı anda Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürü ile konuk devlet başkanının Ankara'daki büyükelçisi uçağa girerek gelen konuğu selamlarlar. Bu arada karşılama heyetinin başında bulunan ev sahibi devlet başkanı eşi ile birlikte uçağın merdivenlerinin önüne gelir. Konuk ve eşi, Protokol Genel Müdürü ve büyükelçinin refakatinde uçaktan iner ve ev sahibi devlet başkanı eşi ve yanında bulunan üst düzey heyet ile tokalaşır. Bu arada kız ve erkek iki çocuk konuk devlet başkanı ile eşine çiçek buketi sunar. Konuk devlet başkanı karşılamada bulunan heyetle tanıştırılırken, ev sahibi devlet başkanının eşi konuğun eşi ile birlikte şeref salonuna doğru gider. Resmi törenin başlamasıyla birlikte 21 pare top atışı atılır. Uğurlama töreni de hemen hemen karşılama gibi yapılır. Yalnız, konuk devlet başkanı bölüğü denetledikten sonra selamlama noktasına geldiğinde "Allah'a ısmarladık asker!" diyerek veda etmelidir. Tören bölüğünün cevabı yine "Sağ ol!" olur. Hükümet erkânı ile üst düzey sivil veya asker konukların karşılanmalarında da benzer törenler yapılır. Ancak top atışı olmadığı gibi, tören birliği de manga düzeyinde tutulur. Bando bulunmayıp milli marşlar da çalınmaz Basın toplantısı karşılıklı anlaşmaya bağlıdır.

Şeref Defteri

Ziyaretiyle onur veren devlet protokol listesinde yer alan resmi makam sahipleri ile yabancı ülkelerin temsilcileri, yabancı konuklar, ulusal ve uluslararası düzeyde tanınmış kişiler, bilim insanları ve sanatçıların ziyaretleri nedeniyle duygu ve düşüncelerini almak ve ziyaret anılarını yaşatmak üzere, kendileri de kabul ettiği takdirde, ev sahibi tarafından Şeref Defteri takdim edilir. Şeref Defteri özel olarak yaptırılmış, lüks olarak ciltletilmiş, büyük ebatlı (21x29 cm), çizgisiz ipek kâğıtlı, 200-300 sayfalık özel korumalı bir defterdir. Şeref Defteri özel bir yerde kilit altında bulundurulmalıdır. Şeref Defteri'nde her sayfa bir ziyaretçiye aittir. Yazılar, takdim edilen koyu mavi mürekkepli dolmakalemle yazılır. Şeref Defteri'nde yer alan yazılar, son yazı tarihinden itibaren 50 yıl geçtikten sonra onay akabinde yayımlanabilir. Cumhurbaşkanının Yurt Dışı Seyahatleri 11/5/2019 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Genelgesine göre Cumhurbaşkanının yurt dışı seyahatlerinde karşılama ve uğurlamada valinin, belediye başkanın, garnizon komutanın ve Cumhurbaşkanlığı tarafından uygun görülecek diğer kişilerin dışında Cumhurbaşkanına vekalet edecek Cumhurbaşkanı Yardımcısı bulunur, bu kişilerin dışında sivil veya resmi görevli bulunmaz. Cumhurbaşkanının Yurt İçi Seyahatleri 11/5/2019 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Genelgesine göre Cumhurbaşkanının yurt içi seyahatlerinde karşılama ve uğurlamada sadece vali, belediye başkanı ve garnizon komutanı hazır bulunur. Karşılama ve uğurlamada turkuaz halı serilir ve gün doğumundan gün batımına kadar olan sürede gerçekleştirilen seyahatlerde asker/jandarma mangası olur.

Protokol; devlet törenlerinde, diplomatik ilişkilerde, resmi ilişkilerde, sosyal hayatta usul ve şekil yönünden uygulanması gereken kurallar bütünüdür. Protokol, özel ilişkilerimizde olduğu kadar resmi temaslarımızda da belli kurallar çerçevesinde, kişiye, kuruma ve devlete hak ettiği saygı ve itibarın gösterilmesini sağlamaktadır. Görgü ve protokol kurallarına uymak, her şeyden önce, uygar bir vatandaş olmak için de gereklidir.

Bayrak Protokolü

Bayrak bir ülkenin bağımsızlık sembolüdür ve ülke bayrağı, ülkenin egemen olduğu her yerde dalgalanır. Türk Bayrağı Türk bayrağına saygı esastır ve her Türk vatandaşının ulusal görevidir. Bayrak protokolü, Türk Bayrağı Kanunu ve Türk Bayrağı Tüzüğü ile düzenlenmiştir. Türk bayrağının standartları, çekilmesi ve indirilmesine dair esaslar, kullanılabilmesi yerler ve bayrağa saygı kuralları, yasaklar, 24 Eylül 1983 tarih ve 2893 sayılı "Türk Bayrağı Yasası" ile 17 Mart 1985 tarih ve 85/9034 sayılı "Türk Bayrağı Tüzüğü" hükümlerinde belirtilmiştir. Türk Bayrağı Kanunu'nun amacı Türk bayrağının şekli, yapımı şekli ve korunmasına ilişkin esas ve usulleri belirlemektir. Türk Bayrağı Kanunu ile ilgili protokol kuralları detaylı olarak Kanun'da yer almaktadır.

Bayrağın Çekilmesi ve İndirilmesine İlişkin Esaslar

Bayrak Çekilecek ve Konacak Yerler Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 8. maddesine göre bayrağın çekilmesi ve indirilmesine ilişkin esaslar:

- Sürekli çekili kaldığı yerlerde bayrak, bakım, onarım ve yenisiyle değiştirilmesi için sabah veya akşam alacakaranlık zamanında törensiz olarak indirilir ve çekilir.
- Her gün bayrak çekilen yerlerde bayrak, saat 08.00'de, günün bu saatinde ağarmadığında ise gün ağardığında çekilir ve gün batımında indirilir.
- Milli bayram, genel tatil ve hafta tatilinde bayrak çekilen yerlerde bayrak, tatilin başlama saatinde, günün bu saatten evvel kararması halinde ise gün batımında çekilir, tatil süresince çekili kalır ve tatil sonunda gün batımında indirilir.
- Bayrak, çeşitli nedenlerle değiştirilmesi gerekli durumlar ile yırtılmasına, ipin veya makaranın kopmasına sebep olabilecek rüzgâr, fırtına ve benzer durumlarda geçici olarak indirilebilir. Türk bayrağı yasası gereğince, bayrak, TBMM binası dışında, 10 Kasım günü Türkiye'de ve dış temsilciliklerimizdeki resmi ve milli binalarda Atatürk'ün anısına yarıya indirilir. Dışişleri Bakanlığı'nın görüşü alınarak yasalameti olarak bayrağın yarıya indirileceği diğer durumlar başbakanlık tarafından ilan edilir. Türk bayrağı özel amacı dışında örtü, eşarp, elbise parçası olarak kullanılamaz. Sadece şehit cenazelerinde örtü şeklinde kullanılabilir. Bayrak, direğe hızlı bir şekilde çekilir, yavaş indirilir. Solmuş veya yıpranmış bayrak, usulüne uygun biçimde imha edilir, bayrak asla çöpe atılmaz.

Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Bayrak Çekme Esasları

Kamu kurum ve kuruluşlarında birden çok resmi dairenin bulunduğu binaya tek bayrak çekilir. Farklı alanlarda birden çok binaya yerleşmiş kamu kurum ve kuruluşlarında ise her binaya bayrak çekilir. Bağımsız takım ve bölükler, daha üst askeri birlik ve karargâhlar ile tören yapma olanağı bulunan okul, emniyet teşkilatı ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarında, milli bayram, genel tatil ve hafta tatili başlangıcında ve bitiminde tören yapmak üzere ayrı bir bayrak direği bulunur. Bu yerlerde tek bir bayrak direği mevcut ise bayrak, tören zamanından uygun bir süre önce indirilir ve bayrak törenle çekilir.

Bayrağın Yabancı Devlet Bayrakla Birlikte Çekilmesi

Uluslararası fuar, toplantı gibi organizasyonlarda ve yabancı turistlerin konakladığı yerlerde yabancı devlet bayrakları Türk bayrağı ile birlikte çekilir. Türk bayrağı, binanın ön tarafına ve binadan çıkışta sağdaki ilk direğe çekilir. İkidenden çok yabancı devlet bayrağı Türk bayrağı ile birlikte çekilmesi gerektiğinde diğer ülkelerin bayrakları Türk bayrağı soluna Türkçe alfabetik sıraya göre çekilir. Toplantılar uluslararası kuruluşlar tarafından düzenlendiğinde bayraklar, Türk bayrağının soluna, İngilizce alfabetik sıraya göre çekilir. Yabancı ülkelerin devlet adamları ya da kamu kurumlarının başkanları ile yapılan toplantı ve törenlerde, Türk bayrağı sol arka tarafta, konuk ülkenin bayrağı sağ arka tarafta yer alır. Yabancı devlet bayrağı ile Türk bayrağı birlikte masada yer aldıklarında Türk bayrağı masanın solunda, konuk bayrağı ise sağında yer alır.

Milli Bayram, Genel Tatil ve Hafta Tatilinde Bayrak Çekilecek Yerler

Türk Bayrağı Tüzüğü'ne (1985) göre milli bayram, genel tatil ve hafta tatilinde bayrak çekilecek yerler: Tören düzenlenen alanlar ile yönetmelik veya yönergelerde belirlenen tören alanları, kamu kurumu

niteliğindeki meslek kuruluşları, siyasi parti merkez, il ve ilçe teşkilatları, fabrikalar, işletmeler.

Sürekli Bayrak Çekilecek Yerler

Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 9. maddesine göre Türk bayrağının her gün 24 saat süreyle çekili olacağı yerler: Cumhurbaşkanlığı, TBMM, Anıtkabir, hükümet konakları, polis, jandarma, hudut, gümrük muhafaza karakolları ve hudut kapıları, eğitim ve öğretim kuruluşları vb. Bayrak Konulacak Makam Odaları ve Salonları Makam odaları ve salonlarında, makam masasının sağ arka tarafına, tepesinde ay yıldız olan direğe çekili olarak konulur. Türk bayrağının büyüklüğü makam odasının büyüklüğü ile orantılı olmalıdır. Makam odalarında yöneticinin oturduğunda sağına gelecek şekilde tepesinde ay yıldız olan kromajlı direğe çekilmiş Türk bayrağı, sol tarafında kromajlı direğe çekilmiş kurum tanıtıcı bayrak yer almalıdır. Kurum tanıtıcı bayrağın tepesinde ay yıldız olmamalıdır. Türk bayrağının büyüklüğünün salon büyüklüğüne uygun olmasına dikkat edilmelidir. Konferans, toplantı, resmi törenler gibi bayrak konulması gereken durumlarda, bayrak sahnede yer alan kürsündeki konuşmacının sağ tarafında, sol tarafında ise Atatürk posterini yer alacak şekilde konulması uygundur.

Bayrak Örtülecek Yerler

Bayrak, açılış törenlerinde Atatürk heykellerine, resmi yemin törenlerinde masalara örtülebilir.

Bayrak Çekilecek Makam Arabaları

Bayrak çekilecek binek taşıtları, Cumhurbaşkanının, illerde valilerin, görevli buldukları dış ülkelerde büyükelçilerin binek taşıtlarına, tepesinde ay yıldız bulunan kromajlı küçük direklere Türk bayrağı çekilir.

Kurumsal (Özel Tanıtıcı) Bayraklar

Kurumsal bayraklar, üzerinde kuruluşun tescil edilmiş yazı, resim, işaret, amblemi bulunan ve boyu eninin bir buçuk katı olan, ait olduğu kurumu tanıtan özel bayraklardır. Kurumsal bayraklar, kurumsal tören ve toplantılarda kullanılırlar. Kurumsal bayraklar, sadece ait oldukları kurumun binaları önüne çekilir. Kurumsal bayraklar, makam sahibi yöneticinin odalarında çalışma masalarının sol gerisinde yer alır. Kurumsal bayrakların direklerinin tepesinde, ay yıldız bulunmaz. Kurumsal bayraklar tescil edildikten sonra kullanılabilir.

Bayrak Töreni, Bayrağa Saygı ve Yasaklar

a. Bayrak Töreni ve Bayrağın Katlanması Bayrak, Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 22. maddesinde belirtilen şekilde törenle çekilir ve indirilir.

b. Bayrağın Yarıya İndirilmesi Bayrak, 10 Kasım'da Türkiye'de ve Türkiye Cumhuriyeti'nin dış temsilciliklerinde, resmi ve milli binalarında yarıya indirilir. Türkiye Büyük Millet Meclisi binasının önündeki bayrak hiçbir zaman yarıya indirilmez. Anıtkabir'deki bayrak ise 10 Kasım dışında yarıya indirilmez.

c. Bayrak Çekilmeyecek ve Konulmayacak Yerler Yıkık, terk edilmiş, yapımı tamamlanmamış binalara; mutfak, tavla ve benzeri yerlere; çamur ve çöp dubası ile benzeri teknelere; Cumhurbaşkanının, illerde valilerin, görevli buldukları dış ülkelerde büyükelçilerin binek taşıtları dışındaki kara taşıtlarına bayrak çekilmez ve konulmaz.

d. Bayrakla ilgili Yasaklar Bayrak, yırtık, sökülük, yamalı, delik, kirli, soluk, buruşuk olarak veya taşıdığı manevi değeri zedeleyecek biçimde kullanılamaz; oturlan veya ayakla basılan yerlere konulamaz; elbise ve üniforma olarak giyilemez.

Taşıt Protokolü Makam Taşıtlarında Oturma Düzeni

Makama tahsis edilen araç, makam otomobildir. Makam otomobillerinde onur yeri arka sağ koltuktur. Makam sahibi olan yönetici taşıtta arka sağ koltuğa oturur. Makam sahibinin yanındaki sol koltuğa eşi, yardımcısı veya konuğu oturur. Ön sağ koltuğa, koruma görevlisi, mihmandar, tercüman, protokol veya özel kalem müdürü, yönetici asistanı, memur ve sekreter oturur. Makam otomobilinde makam sahibi dışında arka sağ koltuğa sadece vekili, üstü ve resmi onur konuğu oturabilir. Makam sahibi makam otomobilinde olmadığında arka sağ koltuk boş kalır ve eşi, akrabası, misafiri veya yardımcısı arka sol koltuğa oturur.

Resmi Taşıtlarda Oturma Düzeni

Kuruma tahsis edilen araçlar resmi taşıttır. Resmi otomobillerde onur yeri arka sağ koltuktur.

Özel ve Sosyal Taşıtlarda Oturma Düzeni

Arabanın sahibinin kullandığı otomobillerde ve taksilerde sosyal protokol (saygı ve nezaket) kuralları uygulanır. Şahsa ait otomobillerde birinci yer ön sağ koltuktur. Ön sağ koltuğa daima hanım, yaşça büyük kişi, resmi veya sosyal statü sahibi olan kişi oturur. Ön sağ koltuğu boş bırakıp arka koltuğa oturmak araç sahibine saygısızlık olarak kabul edilir. Taksilerde ise birinci yer arka sağ koltuk, ikinci yer arka sol koltuk, üçüncü yer ise ön sağ koltuktur. Konvoy Düzeni Yabancı devlet ve hükümet başkanlarının, bakanların ve üst düzey yöneticilerin resmi ziyaretlerinde karşılama, ülke içinde yer değiştirmede ve uğurlanmalarında belli bir konvoy düzeni içinde hareket edilir.

TÖREN PROTOKOLÜ

Dini törenlerde, nikâhlarda veya mezuniyet gibi törenlerde protokol uygulanmadığı gibi, protokol uygulanan törenler, ulusal ve resmi bayramlar gibi resmi özellik taşıyan törenlerdir. Devletin, kamu kurum ve kuruluşlarının çeşitli amaçlarla düzenledikleri etkinlikler, resmi törenler olarak adlandırılmaktadır. Tören organizasyonunun eksiksiz, sorunsuz ve gösterişli geçmesi ev sahibi kurumun prestiji açısından büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple ilgili törenlerle ilgili hazırlıklar son ana bırakılmaz, bazı törenler için ise aylar öncesinden başlayabilir. Her tören için karşılmalarda ve uğurlamalarda resmi görevliler hazır bulunmaktadır. Bu karşılama ve uğurlamalardaki kişiler törenlerin özelliğine göre değişebilmektedir.

Ulusal ve Resmi Bayramlarda Yapılacak Törenler

Türkiye Cumhuriyeti'nde Ulusal Bayram olan 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı törenleri Başkent Ankara'da Dışişleri, Ankara dışında İçişleri Bakanlığının; Resmi Bayram olan 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı törenleri ile 19 Mayıs Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı törenleri Milli Eğitim Bakanlığının, 30 Ağustos Zafer Bayramı törenleri ise Genelkurmay Başkanlığının ve Cumhurbaşkanlığının koordinatörlüğünde düzenlenmektedir. Başkent Ankara'da, diğer il ve ilçelerde kutlanan ulusal ve resmi bayramlar ile mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve tarihi günlerde yapılacak törenler 05 Mayıs 2012 tarihli ve 28283 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe konulan "Ulusal ve Resmi Bayramlar ile Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihi Günlerde Yapılacak Tören ve Kutlamalar Yönetmeliği" ile düzenlenmiştir. Ulusal Bayram – Cumhuriyet Bayramı Törenleri 28283 Resmi Gazete sayılı Yönetmelik'in dördüncü maddesine göre Cumhuriyet'in ilan edildiği 29 Ekim günü ulusal bayramdır. Türkiye'nin içinde ve dışında Devlet adına yalnız 29 Ekim günü tören yapılır. Bayram 28 Ekim günü saat 13.00'te Başkentte yapılan yirmi bir pare top atışı ile başlar ve 29 Ekim günü saat 24.00'te son bulur. Cumhuriyet Bayramı törenleri için başkent Ankara'da ve başkent Ankara dışında olmak üzere iki farklı şekilde protokol uygulanmaktadır. Resmi Bayram - Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı Törenleri 28283 Sayılı Resmi Gazete Yönetmeliğinin beşinci maddesine göre Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı 23 Nisan günü saat 08.00'de başlar ve saat 24.00'te son bulur. Bu törende uygulanan protokol ise aşağıdaki şekilde belirtilmiştir: - Milli Eğitim Bakanı, günün anlam ve önemini belirten mesajını medya aracılığıyla bildirir. - Milli Eğitim Bakanı bir il törenine katılır. - Atatürk anıt veya büstüne milli eğitim müdürlüğü tarafından çelenk konulur. Çelenk konulduktan sonra İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir. - Kutlama komitelerince hazırlanan programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Programda tören geçişi ve tebrikata yer verilmez. Resmi Bayram – Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı Törenleri 28283 Sayılı Resmi Gazete Yönetmeliğinin altıncı maddesine göre Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı 19 Mayıs günü, Atatürk'ün 19 Mayıs 1919'da Samsun'da karaya çıktığı saat olan 07.00'de başlar ve saat 24.00'te son bulur. Bu törende yer alan protokoller ise şu şekildedir: - Gençlik ve Spor Bakanı, günün anlam ve önemini belirten mesajını medya aracılığıyla bildirir. - Gençlik ve Spor Bakanı bir il törenine katılır. - Atatürk anıt veya büstüne gençlik hizmetleri ve spor müdürlüğü, bulunmaması halinde mülki amirin görevlendireceği bir müdürlük tarafından çelenk konulur. Çelenk konulduktan sonra İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir. - Kutlama komitelerince hazırlanan programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Programda tören geçişi ve tebrikata yer verilmez. Resmi Bayram – Zafer Bayramı Törenleri Zafer Bayramı törenlerinde de Cumhuriyet Bayramı törenlerinde olduğu gibi başkent Ankara içinde ve dışında uyulan protokoller vardır. 28283 Sayılı Resmi Gazete Yönetmeliğinin yedinci maddesine göre Zafer Bayramı, 30 Ağustos günü saat 07.00'de başlar ve saat 24.00'te son bulur. Saat 12.00'de Başkent Ankara'da yirmi bir pare top atışı ile başlar. Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri, Tarihi Günler 28283 Sayılı Resmi Gazete Yönetmeliğinin sekizinci maddesine göre mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve diğer tarihi günlerin kutlama faaliyetleri; Başkent'te Ankara Valiliği, Başkent dışında valilikler ve kaymakamlıklarca oluşturulacak kutlama komiteleri tarafından belirlenir. Programda, günün anlam ve önemine uygun olarak yapılacak bilimsel toplantı, konferans, sergi, yarışma, tiyatro, halk oyunları, gösteriler ve konser gibi faaliyetler yer alır. Programda tören geçişi ve tebrikata yer verilmez. Anıtkabir Törenleri Anıtkabir Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Yönetmeliğe göre Anıtkabir'de yapılacak törenlerde protokol esasları 35-52. maddeler arasında yer almaktadır. Protokole göre; Anıtkabir'de, ancak Atatürk'e saygı için çelenk konabilir, tören düzenlenebilir. Anıtkabir'de İstiklal

Marşı dışında marş ve müzik çalınmaz. Çelenk koyma ve törenler, 09.00 ile gün batımı saatleri arasında yapılır. Cenaze Törenleri Devlet Cenaze Törenleri Yönetmeliği, Bakanlar Kurulu'nun 26.6.2006 tarihli ve 2006/11187 sayılı kararı ile belirlenmiştir. Söz konusu yönetmelik 2.12.2006 tarihli 26364 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik, cenazeleri Devlet Cenaze Töreni, (Ulusal Cenaze Töreni ve Resmi Cenaze Töreni) ile Kurumsal Cenaze Töreni olarak ayırmaktadır. Bayrak Protokolü Türk bayrağının standartları, çekilmesi ve indirilmesine dair esaslar, kullanılabileceği yerler ve bayrağa saygı kuralları, yasaklar, 24 Eylül 1983 tarih ve 2893 sayılı "Türk Bayrağı Yasası" ile 17 Mart 1985 tarih ve 85/9034 sayılı "Türk Bayrağı Tüzüğü" hükümlerinde belirtilmiştir. Yurt dışındaki Türk resmi ve milli binalarında bayrağın kullanılmasında mahalli ve milletlerarası uygulamalar göz önünde tutulur. Türk bayrağı yasası gereğince, bayrak 10 Kasım günü Türkiye'de ve dış temsilciliklerimizdeki resmi ve milli binalarda yas alameti olarak yarıya çekilir. Bayrağın yarıya çekileceği diğer haller, Dışişleri Bakanlığının görüşü alınarak başbakanlıkça saptanır. Türkiye Büyük Millet Meclisi'ndeki bayrak hiçbir zaman, Anıtkabir'deki ise 10 Kasım dışında yarıya indirilmez. (2018 yılında 700 Sayılı KHK ile bazı kanunlarda geçen "İcra Vekilleri Heyeti" ibaresi ile "Bakanlar Kurulu", "Hükümet" ve "Başbakanlık" ibareleri, "Cumhurbaşkanı" ve "Cumhurbaşkanlığı" olarak değiştirilmiştir.)

TOPLANTI PROTOKOLÜ

Toplantılar, kişilerin sorun çözme, bilgilendirme, istişare, eğitim, koordinasyon, gibi farklı amaçlar için bir araya gelerek yüz yüze görüştükleri organizasyonlardır. Her ne sebeple olursa olsun toplantıların mutlaka bir amacı bulunmaktadır. Bu amaçların açık ve gerçekçi, gündemin ise anlaşılır olması önemlidir. Gündem maddeleri toplantı öncesinde katılımcılara mutlaka dağıtılmış olmalıdır. Toplantıların öncelikle amacı belirlenmesi aşamasında ve sonrasında planlanmasında, gerçekleşmesinde, yürütülmesinde ve sonuçlandırılmasında birçok kişi çeşitli sorumluluklar üstlenmektedir. Kişilerin üstlendikleri sorumluluklar doğru ve etkili bir şekilde yerine getirildiği takdirde başarılı bir toplantıdan söz edilebilir. Protokol kuralları özellikle resmi toplantılarda öne çıkmaktadır. Önde gelim sırası, oturma düzeni, konuşma sırası gibi protokol kurallarının uygulanmaması kötü sonuçlar doğurabilmektedir. Örneğin konferanslarda, konferans masasının tam önüne protokol kuralları uygulanacak davetli sayısına göre oturma düzeni yapılmalıdır. Resmi toplantılardan sayılan basın toplantılarında ise toplantıyı düzenleyenler, masaya protokol kuralları kapsamında otururlarken, medya yetkilileri bu masanın karşısında yer almaktadırlar.

KONUŞMA PROTOKOLÜ

Konuşurken söylenen sözler gelecekte insanın lehine ya da aleyhine kullanılabilir. Bu sebeple her söylenen düşünerek söylenmeli ve nezaket kurallarına dikkat edilmelidir. Kendinizden kıdemli ve daha yaşlı kişilerle konuşurken daha çok dinleyen tarafta yer almak gerekmektedir. Karşınızdaki kişiden farklı bir düşünceniz varsa ama konu hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığınızı düşünüyorsanız konuşmamaya çalışmak daha iyi olacaktır. Kalabalık ve tanımadığınız ortamlarda din, dil, ırk, politika, para gibi konularda konuşulmaktan kaçınılmalıdır. "Kadınların yaşı, erkeklerin maaşı sorulmaz." şeklinde muzip bir söylem vardır. Söylem içinde espri barındırsa da özellikle kadınlar için yaş konusu hassas bir konu olabilmektedir ve başkasını zor durumda bırakabilecek konuşmalar yapılmamalıdır. Konuşma sırasında göz kontağı kurulması, konuşmanın etkisini görmede ve geri bildirimini almada fayda sağlamaktadır. Ne söylendiği kadar nasıl söylendiği de önemlidir. Ses tonunun yumuşak ve kibar olması ve karşı tarafı yargılamadan, kırmadan, uygun bir dille söylenmesi önemlidir. İnsanlara iltifat ederken abartıya kaçılmaması gerekmektedir. Aksi takdirde iltifat samimiyetsiz ve hatta laubali algılanabilir. Konuşmak ve soru sormak için karşı tarafın sözlerini bitirmesi beklenmeli, asla konuşan kişinin sözü kesilmemelidir.

RANDEVU, ZİYARET, TEŞEKKÜR VE HEDİYE PROTOKOLÜ

Sosyal davranış kuralları dediğimiz kurallar olan saygı, terbiye ve nezaket kuralları; gelenek ve göreneklerle iç içedir ve bunlar protokol kurallarını yönlendirir. Devlet geleneklerinde, uluslararası ilişkilerde, kamu ilişkilerinde törenlerde saygı ve nezaketi temel alan törensel ve biçimsel bu davranış kurallarına protokol kuralları denilmekte ve sosyal davranışa temel oluşturan terbiye nezaket ve zarafetin içerdiği bu unsurlar protokol kurallarına yön vermektedir. Genel olarak protokol, törenlerde ve resmi ilişkilerde izlenecek yol, yöntem ve görgü kuralları konusunda uygulanacak kurallar bütünü olup bu kurallara uyulması nezaket açısından gerekli, protokol açısından ise zorunludur.

Randevu

Randevu, belirli bir saatte, belirli bir yerde iki veya daha fazla kişi arasında kararlaştırılan buluşma anlamına gelmektedir ve randevular, insan ilişkilerinde karşılıklı ayrılan zamanı ifade etmektedir. Randevu zamanı, yeri ve saati her iki taraf içinde en uygun olacak şekilde belirlenerek anlaşılmalı olmalıdır. Randevuyu veren kişi bir yönetici ise, yönetici ve asistanı/sekreteri tarafından ortak karar verilmeli, eğer karar yönetici tarafından verilmiş ise randevulardan gecikmeksizin sekreter ya da asistanı haberdar edilmelidir. Randevular, kararlaştırıldıktan sonra görüşmelere belirlenen zamanda gidilmelidir. Randevuya zamanında gitmek eğer imkânsız hale gelmişse bunu karşı tarafa en hızlı bir şekilde bildirmek ve özür dilemek gereklidir. Zorunlu durumlarda randevu iptalleri için en az süre 24 saat öncesinde karşı tarafa bildirmek gereklidir. Üst düzey yöneticilerin randevu reddetmesi nazik bir davranış değildir ve bir gerekçe yok iken randevunun iptali ise karşı tarafta güvensizlik yaratır. Randevunun iptal edildiğini karşı tarafa bildirmemek ise büyük saygısızlıktır. Randevuların bir karışıklığa neden olmaması ve bir düzen içerisinde yürütülebilmesi için izlenmesi gereken bazı kurallar bulunmaktadır. Bu kurallar:

- Randevular arasında yeterli zaman bırakılmalıdır.
- Randevular bir randevu defteri/formu ya da bilgisayara kaydedilmelidir.
- Randevular tespit edilirken; günü, yeri, tarihi ve saati mutlaka belirlenmelidir.
- Randevulardan bir gün önce kontrol edilip doğruluğu teyit edilmelidir.
- Rütbe ve makam itibarıyla yüksek dereceli olan kişilerin randevu talepleri, emir subayları, özel kalem müdürleri veya sekreterleri gibi görevliler arasında ayarlanır.
- Önemli makam ve mevki sahibi kişiler yakın ve samimi tanıdığınız dahi olsa mutlaka randevulu ziyaret edilmelidir.
- Randevulara tam zamanında gitmeye özen gösterilmelidir (Alıcı, 2012).
- Randevular art arda alınmamalı, yöneticinin dinlenmesi sağlanmalıdır.
- Randevu saatinden önce gelen kişiler yönetici ile doğrudan görüştürülmez.

Ziyaret

Protokol ve sosyal davranış kurallarından ziyaret, kamusal, kurumsal ya da toplumsal yaşamda kişi ya da kişilerin izin alarak veya haber vererek diğer kişi veya kişileri görmeye veya görüşmeye gitmesi anlamına gelir. Ziyaretçi ise görmeye ya da görüşmeye giden kişi ya da kişilerdir. Sosyal yaşamın önemli bir nezaket ve görgü kuralı olan ziyaretler hem resmi hem de yarı resmi nitelik taşımaktadır. Ziyaretin tüm kültürlerde yeri vardır ve ziyaretler toplumu oluşturan birey ve grupların birbirlerini tanımalarını ve yakınlaşmalarını sağlayan davranıştır. Ziyaretler yakın akrabalarından başlayarak dostlar, arkadaşlar, yaşlılar, kimsesizlere kadar uzanmaktadır. Ziyaretler farklı amaçlarla ve farklı şekillerde yapılabilir ancak bazı kurallara uyulması etkinliği artırır. Ziyaretler resmi yarı resmi ya da gayri resmi olsun, yapılan ziyaretlerde hem ziyaretçinin hem de ev sahibinin bilmesi gereken kurallar vardır. Bu ilke ve kurallar özetle şöyle sıralanabilir:

- Resmi ziyaretler protokol kurallarına göre, özel ziyaretler ise nezaket ve görgü kurallarına göre yapılmalıdır.
- Ziyaretlerde ast üstünü, kıdemsiz kıdemliyi, küçük büyüğünü ve genç yaşlıyı ziyaret eder.
- Ziyaret edilecek zaman iyi belirlenmeli ve önceden randevu alınmalıdır. Yalnızca bayram, hasta ve başsağlığı ziyaretleri ön bilgi alınması ve kısa olması kaydıyla randevusuz yapılabilir.
- Ziyaret için makama gelen konuklar için ayağa kalkarak “Hoş geldiniz.” denmelidir. Ziyaretçi içeri kabul edilirken yol veya yer göstermek için bir adım önden gidilmeli ve uğurlarken bir adım geriden gidilmelidir.
- Konukların elleri sıkılmalı ve konuklar protokol sırasına göre oturtulmalı, buyur edilmeli, onlara

ikramlarda bulunulmalı, güler yüzlü davranılmalıdır.

□ Kamusal ve kurumsal ziyaretlerin süresi genel ilke olarak beş dakika olup sosyal yaşamda ise 15-20 dakika kadardır.

□ Ziyaret etmek isteyen üst ya da eş düzeyde bir kişiyi mazeret nedeniyle kabul edilemediğinde, daha sonra sora kendisiyle görüşmekten memnuniyet duyulacağını bildirmek nezaket gereğidir. Ancak büyükler ya da üstlerin ziyaretleri çok önemli ve zaruri bir neden olmadıkça kabul edilmelidir.

□ Kurumlarda yapılan iç ziyaretlerde astlar üstlerini kapıda karşılamalı, ziyaret bitiminde de aynı şekilde kapıdan uğurlamalıdır. Üst eşli olarak ziyarete geldiğinde ev sahibi hanımda karşılama ve uğurlamada eşlik etmelidir.

□ Resmi ve önemli ziyaretçiler geliş araçlarına göre havaalanı, gar veya otogardan, özel araç ile geliyorsa evin ya da kurumun kapısında karşılanır ve uğurlanır.

□ Ziyaretler zamanında yapılmalıdır, geç yapılan ziyaretler yapılmamış gibi görülür.

□ Ziyaretler genellikle sabah yapılacak ise 10.00-11.00, öğleden sonra 15.00-17.00 arasında yapılmalı, ziyaret edilen kişi ve yere göre uygun giyinilmelidir.

□ Ziyaretin amacına bağlı olarak ziyarete giderken çiçek ya da temsili bir hediye götürmek uygun olacaktır. Ancak yüksek mevki ve makam sahibi kişilere yapılacak ziyaretlerde hediye götürmek uygun değildir.

□ Üst makamdan biri ziyarete geldiği zaman ilke olarak makam koltuğundan kalkarak, konuk karşısında konuk koltuğuna oturulmalıdır.

□ Makamda resmi bir konuk ya da üst var ise zaruri olmadıkça telefonla görüşülmemeli, yazı imzalanmamalı ve farklı bir şeyle ilgilenilmemelidir.

□ Ziyaretçiler arasında ayırım yapılmamalı, hepsine eşit davranılmalı, ilgi ve içtenlik gösterilmelidir.

□ Konuklara çoğunlukla çay, kahve, soğuk içecekler, çikolata ya da şeker ikram edilir ancak ısrar edilmez.

□ Kalabalık toplantılarda yalnızca ev sahibi ile vedalaşmak yeterlidir.

Ziyaretler Resmi (kamusal ve kurumsal) ve Özel Ziyaretler olmak üzere iki ana başlıkta ele alınmaktadır. Yabancı devlet adamları ile kamu yöneticilerinin ülkemizde dengi olan kişi ve kurumlarla yaptığı her türlü iş görüşmesi anlaşma, toplantı, kongre vb. etkinliklere katılmak üzere yaptıkları ziyaretlere resmi ziyaret denilmektedir. Resmi ziyaretlerde uluslararası ilişkiler açısından protokol kurallarına eksiksiz uyulmalıdır. Resmi ziyaretler; göreve başlama ziyareti, tebrik ziyareti, iş ziyareti, veda ziyareti vb. olarak sıralanabilir. Özel ziyaretler çeşitli nedenlerle eş, dost ve arkadaş gibi yakın çevre ziyaretleri olup bu ziyaretlerin sıklığı yakınlık derecesiyle paraleldir ve randevu alınması şart değildir. Ancak bu ziyaretlerin de önceden haber verilmesi ya da ön bilgi alınarak müsaitlik durumuna göre yapılması uygun olur. Özel ziyaretler; tebrik (doğum-ölüm-evlilik vb.) ziyaretleri, teşekkür ziyaretleri, bayram ziyaretleri, hasta ziyaretleri ve taziyeler ile iade-i ziyaretler olarak sayılabilir. Yeni göreve atanan kişilere ziyaret ilk on beş gün içerisinde olmalı, bayram ziyaretlerinde genel ilke olarak önce astlar üstlerine bayram ziyareti yapılmalıdır. Hastane ve taziye ziyaretleri kısa süreli olmalı, ziyaret süresi 10-15 dakikayı geçmemelidir. Bu ziyaretler sosyal yaşamda ve iş ortamında saygı ve nezaket açısından önemlidir.

Teşekkür

Teşekkür, yapılan bir iyiliğe karşı duyulan kıvanç ve gönül borcunu anlatma anlamına gelmektedir. Toplumsal ve kurumsal yaşamda; geçmek için kapıyı açan kişiye, sevinç, mutluluk, hüznün ve acıyı paylaşana, otelde ve restoranda hizmet edene, taksit şoförüne, düşen bir eşyayı veren kişiye, kendisine bir bilgi veren kişiye, yardım edene ve iyilik yapana vb. uygar bir birey teşekkür etmelidir. Teşekkür eden kişi içtenlikle ve tebessümle söylemeli, teşekkür edilen de aynı nezaketle bir şey değil, önemli değil, rica ederim, istirham ederim, estağfurullah ya da ben teşekkür ederim ifadelerinden biri ile karşılık vermelidir. Topluma faydası dokunmuş, takdir edilmeye layık kişileri övmek, onlara teşekkür etmek (sözlü/yazılı), iyi olan şeyleri ön plana çıkarmak; o kişiyi hem mutlu edecek hem de yeni olumlu davranışlar için güç verecek, motive edecektir. İş yaşamında teşekkür etmek, çalışanları ödüllendirmek ve motive etmektir. Bu sebeple bir görev sonunda üst astına teşekkür etmeli, üst teşekkür ettiğinde ast 'rica ederim' dememeli, 'sağ olun efendim' veya 'görevim efendim, sağ olun' demelidir. Ayrıca hem iş ortamında hem de sosyal yaşamda çiçek, çelenk veya hediye gönderenlere; hastanede ziyarete gelenlere, cenaze törenine katılanlara, evinde ağırlayan ev sahibine birkaç gün sonra teşekkür mektubu göndermek bir nazik bir davranıştır.

Hediye

Hediye birini sevindirmek, mutlu etmek, onurlandırmak, kutlamak için veya anı olarak verilen şey anlamına gelmektedir. Hediye almak ve hediye vermek, hem geleneksel toplum yapısında olan hem de modern toplumun iş ve sosyal yaşamında önemsenen davranışlardan biridir. Hediye almak, insanları mutlu etmenin ve sevindirmenin en kolay yoludur. Hediye vermek, gerek özel gerekse sosyal yaşamda birine duyulan güzel duyguların yalın bir ifadesidir. Hediye vermede esas olan, hediye maddi değeri değil, hediye alınan kişinin hatırlanması ve hediye içtenlikle aldığımızın düşünülmesidir. Bir hediye değerli yapan, verilmiş amacı ve verilen kişinin yaşı, cinsiyeti, ihtiyacı, zevkine uygun ve

yakınlık derecesiyle paralel olmalıdır. Hediye bir karşılık beklenilerek alınmaz ve hediye vermek için önemli olayları beklemek şart değildir. Hediye fiyat ölçü değildir ve verilecek kişiyi mahcup etmeyecek değerde ve nitelikte olmalıdır. Verilen hediyeye mutlaka teşekkür edilmelidir.

DAVET VE ZİYAFET PROTOKOLÜ

Özel olarak evde verilen yemek davet ve ziyafetleri özel; sosyal yaşamda restoranda veya sosyal tesiste verilen yemek davet ve ziyafetleri sosyal; kamusal ve kurumsal yaşamda düzenlenen yemek davet ve ziyafetleri resmi olarak adlandırılmaktadır. Resmi davet ve ziyafetler protokol kurallarına; özel ve sosyal davet ve ziyafetler toplumsal örf ve adetlere, görgü ve nezaket kurallarına göre düzenlenmektedir.

DAVET VE ZİYAFET

Davet “çağrı, çağırma ve yemekli toplantı”; ziyafet ise “eğlenmek veya bir olayı kutlamak amacıyla birçok kimsenin bir araya gelerek yedikleri yemek, şölen, toy” anlamına gelmektedir.

DAVET VE ZİYAFET ÇEŞİTLERİ

Kamusal yaşamda yemek davetleri özel, sosyal, yarı resmi, resmi ve devlet daveti ve ziyafetleri şeklinde düzenlenmektedir.

Özel Davet ve Ziyafet

Bir kişinin kendi adına evinde, sosyal bir tesiste, konukevinde, restoranda veya otelde meslektaşlarına, amir ve üstlerine ya da arkadaş çevresine giderlerini kendisinin karşıladığı davet ve ziyafetlerdir.

Sosyal Davet ve Ziyafet

Dernek, vakıf, sendika, şirket, meslek odaları gibi kuruluşların kendi bütçeleriyle sosyal ve kurumsal amaçlı düzenledikleri; bir yerde çalışan personelin, aynı meslekten ya da aynı memleketten olanların tanışma ve dayanışma amacıyla kendi arasında düzenledikleri; bir amir veya memurun yükselme, ödül alma, görevden ya da görev yerinden ayrılma, evlenme gibi sosyal nedenlerle personelin kendi arasında toplanarak ve masrafları paylaşarak düzenlediği davet ve ziyafetlerdir.

Yarı resmi Davet ve Ziyafet

Toplumsal yaşamda bir yöneticinin kurumda ziyaretçilerine, iş sahiplerine ve müşterilerine düzenlediği ve masraflarını kurum bütçesinden veya kurumsal vakıf ya da dernek gibi kaynaklardan karşıladığı davet ve ziyafetlerdir. Yine kuruluşların yıl dönümü, açılış ya da kutlama törenleri sonunda düzenledikleri; bir yöneticinin kurumdan veya ilden ayrılması sebebiyle meslektaşlarının ya da kurum personelinin uğurlama maksadıyla düzenlediği veda yemekleri de yarı resmi davet ve ziyafetlerdir.

Resmi Davet ve Ziyafet

Resmi davetler kokteyl parti, resepsiyon (resmi kabul) ve yemek daveti olarak düzenlenmektedir. Resmi davet ve ziyafetlerde “ev sahibi”, davet eden kişi veya kurum yöneticisidir. Resmi davet ve ziyafetlere daha çok resmi kişiler davet edilmektedir. Bu tür davetlere “Protokol Yemeği” de denilmektedir.

Resepsiyon

Resepsiyon, ulusal gün ve bayramlarda, kutlamalarda, kuruluş yıl dönümlerinde, yılbaşında; üst düzeye yapılan atama ve görevden ayrılmalarda, yabancı veya seçkin konuklar onuruna; Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Başbakan ve bakanlar ile yargı organlarının başkanları, komutanlar ve kurum başkanları tarafından resmi vesilelerle (kurumsal, kurumlar arası veya uluslar arası resmi bir etkinliğin sonunda) düzenlenen kabul törenidir.

Kokteyl parti

Kokteyl parti, kişi sayısının fazla olduğu konukları resmi veya sosyal nedenle bir araya getirmek, kısa görüşmelerini (ayaküstü) sağlamak, bu esnada alkollü veya alkolsüz içkiler ve hafif çerezler (ordövr) ikram etmek için düzenlenen etkinliktir. Kısaca kokteyl de denmektedir. Kokteyller kamusal olarak kuruluş yıl dönümü, kurtuluş günü, anma ve kutlama günü, açılış ve diploma töreni, yeni atama ve görevden ayrılma (veda) gibi vesilelerle düzenlenmektedir. Buna ilaveten yabancı bir konuk veya önemli bir kişiyi dostlara tanıtmaya onuruna da kokteyl verilebilmektedir.

Yemek daveti

Yemek daveti en çok düzenlenen resmi davet ve ziyafet çeşitlerindedir. Resmi yemek davetlerinde kokteyl ikramı yapılmakta (tüm konukların bir araya gelmesini sağlamak amacıyla) ve bu arada oturma yerlerini gösteren yer kartları verilmektedir. Onur konuğu geldiğinde topluca yemek salonunu geçilmektedir. Yemek ziyafetleri ilke olarak garsonlar tarafından masaya servis (oturarak yemek) şeklinde düzenlenmektedir.

Devlet Daveti ve Ziyafeti

Cumhurbaşkanlığınca düzenlenen davet ve ziyafetler “devlet daveti” niteliğinde olduğundan devlet

protokolü esasları uygulanmaktadır. Devlet başkanının onuruna verilen yemek davetlerinde (örneğin Meclis Başkanının Cumhurbaşkanına verdiği yemek daveti gibi) devlet başkanı hem onur konukluğunu hem de ev sahipliğini üstlenmektedir.

DAVET VE ZİYAFETLERLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

Davet ve ziyafetler düzenlenirken dikkat edilmesi gereken hususlar vardır. Özellikle protokol kurallarına uyulması gereken durumlar söz konusudur.

Davetiyeler

Resmi davet ve ziyafetlerde basılı davetiye kartıyla, özel ve sosyal davet ve ziyafetlerde ise sözlü ya da telefonla konuklar davet edilmektedir. Resmi davetlerde basılı davetiye kartında davetin içeriği, tarihi, saati, yeri katılacak olan davetlilerin kıyafetinin nasıl olması gerektiği, katılacak olan davetlilerin ne zamana kadar cevap vermesi icap ettiği gibi unsurlar yer almalıdır. Davetiye üstüne kesinlikle imza atılmamalıdır. Davet ve ziyafetlerde gerekli katılımın sağlanması ve konukların programlarını ayarlaması için davet en az 15 gün önce yapılmalıdır. Davet edilen konuklar katılıp katılmama durumlarını en az üç gün önceden davet sahibine bildirmelidirler. Davete kaç kişinin katılacağını bilmek, ona göre masa ve oturma düzenini yapmak için davetiyenin altına "LCV"(Lütfen Cevap Veriniz) rumuzu konmakta ve telefon numarası yazılmaktadır. Cumhurbaşkanlığının düzenlemiş olduğu davetlere katılmak zorunlu olduğundan bastırılan davetiyelerde LCV ibaresi bulunmaz.

Menü Hazırlama

Günümüzde ziyafetlerde modern menüler klasik menülerin yerini almıştır. Hatta devlet büyüklerine verilen yemek davetlerinde yiyecekler en fazla altı sıradan oluşmaktadır. Özel ve sosyal davet ve ziyafet menüsünde öğle ve akşam yemeği 3-4 çeşit yemekten oluşmaktadır. Yarı resmi davet ve ziyafet menüsünde genel olarak öğle yemeğinde 4 çeşit, akşam yemeğinde 5 çeşit yemekten oluşmaktadır. Resmi davet ve ziyafet menüsünde öğle yemeği 4-5 çeşit, akşam yemeği 5-6 çeşit yemekten oluşmaktadır. Resmi davetlerde bir menüde 7 çeşit yemek sunmak, devlet ziyafeti olarak sadece Cumhurbaşkanına aittir.

Masa ve Oturma Düzeni

Resmi davet ve ziyafetlerde masa ve oturma düzeni protokolün en önemli unsurudur. Davette onur konluğu bulunup bulunmaması, davetin eşli veya eşsiz olması, davetlilerin statüleri ve yemeğin düzenleneceği salonun şekli gibi unsurlar masa ve oturma düzeninin nasıl olacağı ile ilgili önem arz etmektedir. Resmi yemeklerde tek uzun masa, U masa, yuvarlak veya oval masa, kare masa düzenleri; ev davetlerinde ise yuvarlak masa düzeni tercih edilmelidir. Resmi ve yarı resmi davetlerde eşler ayrı ayrı masalarda ya da ayrı salonlarda oturtulmamalıdır. Kurumsal olarak düzenlenen bir yemek davetinde, ev sahibi kurum yöneticisi ile konuk kurum yöneticisi baş masada orta merkezde yan yana oturmalı, ev sahibi konuk yöneticisi sağına almalıdır. Resmi yemek davetlerinde katılımcıların sayısı sekiz kişiden fazla ise servis tabağının içindeki peçete üzerine veya tabağın baş kısmına onur konukları dışındaki davetlilerin yalnızca unvan ve soyadlarının yazılı olduğu yer kartları hazırlanarak masaya konulmalıdır. Resmi yemek davetlerinde servis tabağının 15 cm önüne ya da iki konuk arasına menü kartı konmalıdır. Yabancı konukların bulunduğu resmi yemeklerde konuk ülke bayrağı ile ev sahibi ülke bayrağı ya masa üstüne konuk ve ev sahibinin önlerine ya da kromajlı direğe çekilmiş şekilde sağ arka taraflarına konulmalıdır. Masa orta süslerinin örtü ve yemek takımları ile uyumlu olmasına dikkat edilmelidir. Resmi öğle ve akşam yemek davetlerinde masanın ortasında mutlaka bir süs (genellikle mevsime uygun çiçek ya da şamdan) bulunmalıdır.

Servis Kuralları

Genel olarak 10-12 konuğun davet edileceği resmi bir akşam yemeğine iki ile üç garson; çok resmi davetlerde dört konuğa bir garson; yarı resmi davetlerde 14-16 konuğa iki garson; evlerde verilecek yemek davetlerinde ise 8 veya daha az konuğa bir garson servis yapabilmektedir. Modern servislerde masada hanım bir konuk bulunduğu sürece ilk servis ev sahibesine (ev sahibi hanım) yapılmaz. Servis ev sahibinin sağında oturan konuk hanımdan başlanarak ev sahibinde son bulur. Yemek masasında, menüye uygun olarak gerekli kaşık, bıçak ve çatal, kullanılış amacına ve yemek sırasına göre, dıştan içe doğru gelecek biçimde yerleştirilir. Kaşık ve bıçaklar servis tabağının sağına, çatal soluna konmalıdır. Masaya üçten fazla çatal-bıçak konmamalıdır. Tatlı kaşığı veya çatal-bıçağı ya da meyve çatal-bıçağı servis tabağının önüne konulur. Yemeklerde, ekmek ve salata tabakları servis tabaklarının sol ilerisine, bardak ve kadehler ise servis tabağının sağ ilerisine sağdan sola doğru, küçükten büyüğe göre sıralanmalıdır. Yemek alkolsüz ise içki bardaklarının yerine meyve suyu bardağı konulmalıdır. Protokol servisinin daha rahat yapılması için, kuverler arasında 70-90 cm'lik uzaklık olması önemlidir. Protokol servisinde kesinlikle komi servis yapmaz. Protokol servisinde mutlaka sessiz olunması gerekmektedir.

Görgü ve Nezaket Kuralları

Davet ve ziyafetlerde ev sahibinin/ev sahibesinin gösterdiği yere ya da masa yer planında belirtilen yere oturulmalıdır. Erkekler masaya oturmadan önce sağ taraflarına oturan hanımların sandalyesini hafifçe kaldırarak yardımcı olmalıdırlar. Onur konluğu ya da ev sahibi kumaş peçeteyi alıp dizlerinin üstüne sermeden almamalı, onlar yemeye başlamadan yemeğe de başlanmamalıdır. Masaya servis

yapılırken garsonun elinden herhangi bir yiyecek veya içecek alınmamalı ve garsonun eline de hiçbir şey verilmemelidir. Her türlü davet ve ziyafette yapılan ikramlar kabul edilmeli, tok olarak davetlere gidilmemeli, en azından sunulan yiyeceklerin tadına bakılmalı, sağlık sorunları varsa belirtilerek özür dilenmelidir. Yemek Yeme Kuralları Yemek ağza götürülmeli, ağız yemeğe uzatılmamalı, yemek yerken ağız şapırdatılmamalı, ağız kapalı tutulmalıdır. Ağızda yemek varken konuşulmamalı, sofrada çatal, bıçak vb. sofra aksesuarları ile oynanmamalı ve sofrada hiçbir yiyecek veya içecek koklanmamalıdır. Yemekte esas olan sağ elin kullanılmasıdır. Sunum yapılan tepside ya da masaya ortaya bırakılan servis tabaklarından doğrudan doğruya yiyecek almak doğru değildir. Servis çatal ya da kaşığıyla istendiği kadar tabağa alınmalı ve alınan yiyecekler bitirilmelidir. Tuzluk ve biberlik uzanılmayacak yerde ise kalkıp alınmamalı, garson ya da en yakın kişiden istenmelidir. Yemekte kürdan kullanılmamalı, makyaj tazelenmemeli, burun temizlenmemelidir. Bu tür durumlarda lavabo kullanılmalıdır. Yemek yerken ev sahibine veya onur konuğuna uyulmalıdır. Davet ve ziyafette esas yemeğe birlikte başlayıp birlikte bitirmektir. Şerefe kadeh kaldırmak resmi davetlerde ayakta; özel ve sosyal davetlerde masada oturarak yapılır.

Davet ve Ziyafetlerde Genel Kurallar

Resmi yemek davetleri ilke olarak akşam ve davetiye gönderilerek düzenlenmelidir. Kokteyl parti, resepsiyon veya yemek davetleri için gönderilen davetiyeler şahsa özeldir. Her davete mutlaka cevap verilmelidir. Özellikle LCV (Lütfen Cevap Verin) notu belirtilmiş olan davetiyelere zamanında cevap verilmesi gerekmektedir. Kurumsal resmi davet ve ziyafetlerde karşılama, önde davet eden makam sahibi ve sonra eşi, 1. Yardımcısı ve sonra eşi yer almaktadır. Eğer onur konuğu varsa ev sahipleri ile beraber onur konuğu ve eşi de karşılama yer almaktadır.(Bu durumda 1. Yardımcısı ve eşi karşılama yer almaz.) Davet edilen konuklar davet yerine geldiklerinde ev sahipleriyle el sıkışarak selamlaşırken saygı ve memnuniyet ifadelerini belirtmelidirler. Davetlerde prensip olarak davet saatinden 30 dakika sonra yemeğe geçilmektedir. Bu süre zarfında kokteyl salonunda veya dinlenme salonunda konukların gelmesi beklenir. Davete geç kalan üst konuklar haber verdikleri takdirde en fazla 20 dakika beklenir, bu süre zarfında gelmezlerse yemeğe geçilir. Uğurlama sadece yemek ve resepsiyon davetlerinde yapılır, kokteyllerde yapılmaz. Resmi akşam yemeklerinde ayrılış saatini onur konuğu belirlemekle birlikte en geç saat 23.00'tür. Ancak onur konuğu ayrılmadan da yemekten ayrılmak doğru değildir.

PROTOKOLDE KIYAFET VE ÖNEMİ

Belirli bir zamanda ve yerde giyilmesi adet olan elbiseye ‘kıyafet’ denirken kişinin kıyafetleriyle ortaya koyduğu dış görünüş ve giyim tarzına ‘kılık-kıyafet’ denilmektedir. Kıyafet, temel ihtiyaçlarını karşılayan bir özelliğe sahip olmanın yanı sıra kişilerin genel hayat görüşü ile karakterini yansıtan, kişinin konumu, statüsü ve kültürü hakkında bilgi veren en önemli unsurdur. Nitekim genel olarak bir insanla tanışıldığında ilk birkaç dakika içerisinde ilk izlenim, karşımızdaki kişinin kim olduğu hakkında bilgi vermektedir. Kıyafet seçiminde önemli olan unsurlardan biri de, kıyafetleri bütünleyen aksesuarlar ve kişisel bakımdır. Özellikle iş ve diplomatik protokollerde iyi bir iletişim ve doğru bir mesaj için belirli kurallara uygun olarak giyinmek en önemli kuraldır. Gerek sivil protokollerde gerekse devlet protokollerinde genel kabul gören davranış ‘doğru ve güzel kıyafetleri doğru yerde giymektir’. Burada bahsedilen doğru giyinmek kişinin fiziksel özelliklerine uyan özellikteki kıyafetleri yine kendine tanımlayan özelliklerle bağdaştırarak giymesi gerekmektedir.

Saray Protokolünde Kıyafet

Protokole ilişkin uygulamalar ilk olarak saraylarda ortaya çıktığından saray protokolü geleneksel protokol düzeni olarak kabul edilmektedir. Özellikle krallıkla yönetilen ülkelerde saray eşrafının devlet ve toplumsal yaşam içerisinde giymeleri gereken kıyafetlerle ilgili belirlenmiş bazı kurallar bulunmaktadır. Resmi Protokollerde Kıyafet Resmi protokoller kapsamına devlet protokolleri, siyasi ve diplomatik (uluslararası) protokoller, askeri protokoller ve mülki (il) protokoller girmektedir. Bu protokollerde de farklı tür remi kıyafetler kullanılmaktadır.

Resmi Protokollerde Erkek Kıyafetleri ve Giyim Kuralları

Erkekler, resmi protokolün özelliğine göre Smokin, Frak, Takım Elbise ve Askeri Üniforma giyebilirler. Burada kişinin hangi kıyafeti seçeceği protokolün özelliği ve kıyafetin taşıdığı anlamla ilgilidir. Smokin: Smokin özellikle akşam 18:00’den sonra giyilmesi gereken, yırtmaçsız ve tek düğmeli ceket, ceketle aynı kumaştan yapılmış, tek sıra düğmeli yelek ve saten şeritli pantolon ile gömlekten oluşan bir kıyafettir. Smokinin mutlaka koyu renk olması ve beyaz gömlekle giyilmesi gerekmektedir. Ayrıca Smokini kelebek papyon, ceket yakasına beyaz ipek mendil, koyu renk çorap ile bağciksiz ve dikişsiz ayakkabılarla giyilmesi gerekmektedir. Resmi protokollerde smokin akşam yemekleri ya da akşam yapılan toplantılarda giyilmektedir.

Frak: Frak, özellikle resmi kimliği olan, resmi olarak yüksek mevkide bulunan kişiler tarafından resmi resepsiyonlar, balolar, devlet başkanlarına verilen onur yemekleri, milli bayramlar ve galalar gibi özel etkinliklerde tercih edilen kıyafetlerdir. Fraklar da ceket, yelek, pantolondan oluşan bir kıyafettir. Frak ceketini arkası uzun, kuyruklu ve yırtmaçlı, ön kısmı bel hizasından kesik ve çift sıra düğmeli ceketlerdir. Frak içerisinde kullanılan yelek smokin yelekleri ile benzer özellik gösterir ancak pantolon smokinden farklı olarak düz ve şeritsizdir. Frak’ta da tıpkı smokinde olduğu gibi tamamlayıcı olarak papyon kullanılır ancak ‘papyon rengi beyazdır’. Bununla birlikte Frak’ı siyah fotr şapka, beyaz eldiven ve düz dikişsiz ve bağciksiz ayakkabılar tamamlamaktadır. Frak yabancı temsilcilerin Cumhurbaşkanlarına itimatnamelerini sundukları zaman beyaz yelekle, bayram ve resmi törenlerde siyah yelekle giyilmektedir.

Jaketatay: Fraka yakın resmiliğe bir elbisedir. Ceket siyah, pantolon ise beyazdır. Gömlekle beyaz renkte ve yüksek yakalıdır. Takılan kravat alacalı gri ve eldivenler açık renktir. Silindirik şapka takılır. Beyaz eldiven takılmaktadır. Resmi toplantı ve ziyaretlerde giyilmektedir.

Takım Elbise: Resmi protokollerde kullanılan ancak mutlaka gündüz tercih edilmesi gereken bir kıyafettir. Takım elbise ceket, pantolon ve gömlekten oluşan bir kıyafettir. Resmi davetlerde erkeklerin takım elbiseleri koyu renklerde seçmeleri, beyaz gömlekle, takım elbiseye uygun kravat, kol düğmesi ve ceket mendili ile tamamlamaları gereken kıyafetlerdir. Yine takım elbiselerle birlikte takıma uygun koyu renk çorap ve ayakkabı tercih edilmelidir. Burada üç renkten fazla renk kullanılmaması gerektiği unutulmamalıdır. Takım elbiselerde aksesuar olarak mutlaka kemer kullanılmalı, kemerin ayakkabılarla ve takımla renk uyumu sağlanmalıdır. Diğer taraftan kol düğmesi, saat, kravat iğnesi gibi aksesuarlarda da renk uyumuna dikkat edilmelidir.

Askeri Üniformalar: Askeri üniformalar tek tip olan, askeri törenlerde kullanılan ve askeri bir kurumu yansıtan kıyafetlerdir. Dolayısıyla askeri üniformalar temsil ettiği askeri kurumun imajını yansıtmaktadır ve bu üniformaları giyenlerin uyması gereken kurallar yönetmelikle belirlenmiştir. Örneğin bir devlet başkanını karşılanması töreninde kendisini selamlayan subayların giydikleri tek tip

üniformalar gibi. Resmi Protokollerde Kadın Kıyafetleri ve Giyim Kuralları Kadınlar, resmi protokolün özelliğine göre Gece Elbisesi (Tuvalet), Etek-Ceket (Döpiyes/Tayyör), Rob (Elbise), Pantolon-Ceket ve Askeri Üniforma giyebilirler. Burada kişinin hangi kıyafeti seçeceği protokolün özelliği ve kıyafetin taşıdığı anlamla ilgilidir.

Gece Elbisesi (Tuvalet): Erkeklerin smokin ya da frak giydikleri resmi törenlerde, davet ve kabullerde kadınların da tuvalet giymeleri gerekmektedir. Özellikle Frak giyilen törenlerde kadınların da ipek ya da saten kumaşlardan hazırlanmış ve koyu renk tuvalet giymeleri önerilmektedir. Tuvaletlerde kullanılacak kol boyu ile ilgili herhangi bir kısıtlama bulunmazken (uzun ya da kısa kol) etek boyunun uzun olması gerekmektedir. Protokollerde kadınların gece elbisesinde desenli kumaşlardan kaçınmaları gerekmektedir. Diğer taraftan Frak giymiş bir erkeğe eşlik eden kadınların eldiven giymesi gerekmekte ve elbisenin renk ve tarz olarak erkeğin kıyafetine uygun olması gerekmektedir. Tuvaletlerle birlikte çanta kullanımı ilgili herhangi bir kısıtlama yoktur ancak eğer kullanılacaksa elde tutulan ve küçük çantalar tercih edilmelidir. Tuvaleti tamamlayan ayakkabıların orta topuklu ve önü mutlaka kapalı ve elbise ile uyumlu olması gerekmektedir. Tuvaleti tamamlayan kolye, küpe, yüzük ve bileklik kullanımı tuvaleti tamamlayan aksesuarlardır. Elbisenin, ayakkabı ve çantanın renk ve özelliğine uygun her türlü takı seçilebilir. Akşam protokollerinde genel teamül gereği saat 18:00'den sonra şapka kullanılmaması gerekmektedir. Resmi davetlerde kadınlar mutlaka uzun etekli gece elbiseleri giymelidir. Makyaj ve saç elbiseye uygun olmalı, İngiltere Kraliyet Ailesi Törenleri gibi evli kadınlar akşamları taç ve eldiven kullanılmalıdır. Erkeklerin Frak giydikleri resmi protokollerde kadınların da 'resmi' gece kıyafetleri giymeleri gerekmektedir.

Pantolon-Ceket: Pantolon ve ceket gündüz gerçekleştirilen resmi protokollerde ya da gece gerçekleştirilen yarı resmi protokollerde tercih edilebilmektedir. Resmi, yarı resmi, toplantı, davet, ziyafet, iş görüşmesi gibi her türlü etkinlikte kullanılabilir. Ceket ve pantolon aynı kumaştan yapılmış olması ve içerisine beyaz gömlek ya da bluz giyilmesi gerekmektedir.

Etek-Ceket: Döpiyes ya da tayyor olarak da isimlendirilen etek-cekete kombinasyonları aynı renk ve kumaştan yapılmış olduğu ve beyaz gömlekle kullanılan resmi kıyafetlerdir. Resmi törenlerde kadınların etek-cekete tercihlerinde dikkat edilmesi gereken nokta etek ve ceketin aynı kumaştan ve koyu renkte olmasıdır. Etek-cekete kullanılırken ayakkabı ve varsa çantanın da etek ve ceket uygun olması gerekmektedir. Örneğin siyah bir etek ve ceket takımının altına asla kahverengi ya da lacivert ayakkabı seçilmemelidir. Tayyör resmi törenlerde sivil kadınlar tarafından kullanılan bir kıyafettir. Resmi misafirlerin uğurlanması ve/veya karşılanmasında etek ve ceketle birlikte şapka da kullanılabilir. Döpiyes de kadınlar tarafından resmi protokollerde tercih edilen kıyafetlerden biridir. Döpiyesi tayyörden ayıran en önemli özellikler döpiyesin mevsime göre kısa ya da uzun kollu olması, mevsime göre farklı renk seçimi yapılabilmesi ve genellikle diz ya da altı hizada etek boyunun olmasıdır. Burada unutulmaması gereken bir diğer nokta resmi davetlerde kadınların mutlaka ince çorap giymesi gerekmektedir.

Elbise (rob): Tek parçadan oluşan, genellikle resmi protokollerde ya da yarı resmi koyu renk olarak tercih edilen ve üzerine ceket giyilen elbisedir. Yaz aylarında daha açık ton ve kumaşlardan yapılmış olanları tercih edilebilir. Günümüzde resmi ya da yarı resmi protokollerde Etek ceket ya da etek pantolon yerine kullanılabilir.

Askeri Üniformalar: Tıpkı erkelerde olduğu gibi kadınlar da askeri üniformalarla resmi protokollere katılabilmektedirler. Bu protokollere katılan kadınlar belirli bir askeri kurumun üyesidir ve giyecekleri kıyafet yönetmeliklerle belirlenmiştir. Bu konuda yönetmelikte belirtilmiş bitin kurallara uyulması zorunludur.

Kurumsal Protokollerde Kıyafet Seçimi

Kurumsallar protokoller, resmi ya da sosyal amaçla gerçekleştirilen protokollerdir. Kurumsal protokollerin türü, zamanı ve kuralları hem protokolün amacına hem de kurumun özelliklerine göre farklılık göstermektedir. Kurumsal olarak yapılan resmi etkinliklerde, örneğin resepsiyonlar, balolar ve kokteyllerde tuvalet; iş yemekleri, karşılama, özel misafir ağırlanan yemeklerde etek-cekete ya da pantolon-cekete giyilmesi uygunken sosyal amaçlı etkinliklerde günlük kıyafetler tercih edilmektedir.

Adli Protokollerde Kıyafet Seçimi

Adli protokol kıyafetleri, adli ve yargı organlarında düzenlenen törenlerde ve toplantılarda kullanılan kıyafetlerdir. Bu kıyafetler adli yıl açılışı gibi protokollerde giyilmek zorundadır. Hakim ve Savcılarının Resmi Kıyafet Yönetmeliği'ne (1998) göre adli çalışanlar protokollerde cübbe giymek zorundadır ve bu cübbeler siyah renkte, geniş kolları bulunan, parlak kumaştan yapılmış olan cübbelerdir. Cübbelerin yakalarında cübbe boyunca ve kol manşetlerinde farklı renk saten kumaşlar kullanılmaktadır. Kullanılan bu renkler adli çalışanların görev ve görevdeki adli çalışanların unvan ve yetkilerini göstermektedir.

Akademik Protokollerde Kıyafet Seçimi

Akademik protokol, üniversitelerde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinliklerde (toplantı, kongre, panel, seminer vb. gibi) akademik kıyafetlerde uygulanan kurallar bütünü ifade etmektedir. Akademik protokollerde giyilen cübbeler renkleri açısından üniversiteden üniversiteye farklılık

gösterebilmektedir. Ancak ortak tarafı bu cübbelerin geniş reglan kollu, dik yakalı, yakaları ve kol ağızları saten cübbeler olmasıdır. Ayrıca cübbelerin sol omuzlarında ön ve arka tarafa uzanan atkılar bulunmaktadır. Akademik hiyerarşiye göre cübbelerin kollarında ve/veya atkılarda bulunan şeritler ya da desenlerden oluşturulan şeritler kişinin akademik unvanını simgelemektedir.

KONUK PROTOKOLÜ

Protokol, devlet ve diplomasi alanlardaki törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar bütünüdür. Protokol resmi ilişkilerde izlenecek yol, yöntem ve görgü kuralları anlamına gelmektedir. Bu kurallara uyulması nezaket açısından gereklilik, protokol açısından ise zorunluluktur. Konuk protokolü ise resmi toplantılar, seminerler, konferanslar, kokteyller ve ziyafetler gibi etkinliklere kabul edilen konukların karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması aşamalarında uygulanan kurallar dizisidir. Konuk protokolünde hiyerarşik sıra ve düzen oldukça önemlidir. Her ülkede konuk protokolü düzeni, anayasal sıralama, makam unvanı, kuruluş tarihi vb. unsurlara göre farklılık göstermektedir. Önceden belirlenen bu kurallar, kişiler ve kurumlar arası sağlıklı bir iletişimin temelini oluşturmaktadır.

KONUK

Resmi ilişkilerde yöneticilerin davet ettiği ya da karşı tarafın ziyaret talebini kabul ettiği kişilerdir. Bir kişiyi resmi alanlarda konuk olarak davet edebilmek için, kişiler arası düzey eşitliği/denklik esastır. Protokol kuralları gereği, makam ve unvan olarak eş düzeyde olanlar konuktur. Her konuk önemlidir ve kurum yöneticilerinden önce gelmektedir. Onur Konuğu Kurum yöneticinin üstü ya da davet edilen konuklar içerisinde protokol kuralları gereği en üstte yer alan kişiler veya yabancı konuklardır.

Konukların ve Ev Sahibi Yöneticilerinin Birbirlerine Karşı Görev ve Sorumlulukları

- Ziyaret gün ve saatine, eş unvana sahip kişiler birlikte karar vermelidir. Kişiler, eş unvana sahip değilse, hiyerarşi olarak üstte konumda yer alan kişiye uyum sağlanmalıdır.
- Ziyaret gün ve saatine uyulmaya özen gösterilmelidir. Gecikmeler mutlaka bildirilmeli ve özür dilenmelidir.
- Konukları önce oturtup sonra konuşmak gerekir ve konukların yanında mümkün olduğunda başka işlerle ilgilenilmemelidir.
- Resmi davetlerde konukların unvan sırasına göre konuşma başlamalıdır. (Sayın Vali, Sayın Davetliler)
- İlke olarak her zaman astlar üstünü, kıdemsiz kıdemliyi, küçük olan büyüğü ve eş makam unvanındakiler karşılıklı ilkesine göre birbirini ziyaret etmelidir.
- Konukların isimlerini unutmamaya ya da yanlış söylememeye özen gösterilmelidir. Eğer kişi ile yeni tanıştıysanız ya da ismini tam anlayamamış iseniz, tekrar sormakta herhangi bir sakınca bulunmamaktadır.
- Konukları kapıda karşılamak ve uğurlamak ev sahibinin görevidir. Eşli konuklar eşli olarak karşılanmalı ve uğurlanmalıdır. Konukları karşılarken ve uğurlarken birtakım özel alanlar bulunmaktadır:
- **Büyük Şeref Salonu:** Türk ve yabancı devlet büyüklerinin karşılıklı ziyaretlerinde karşılama ve uğurlama sırasında kullanılan mekândır. Aynı zamanda devlet büyüklerinin ziyaret ve görüşmeler ile ilgili basına ve kamuoyuna açıklama yapmak için kullandıkları salondur.
- **VIP:** Devlet protokolüne dâhil kişilerin hava limanı ve alanlarından karşılama ve uğurlama sırasında kullanılan ve önemli konukların ağırlandıkları özel mekânlardır.
- **CIP:** Topluma mal olmuş sanatçılar, yazarlar, iş adamları ve kamu kurumu niteliğindeki hizmet kuruluşlarının yöneticilerine kullanılan ve ziyaretçilerin ağırlandıkları özel mekânlardır.

KONUKLARI KARŞILAMA, AĞIRLAMA VE UĞURLAMA AŞAMALARINDA PROTOKOL KURALLARI

Konukların karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması protokolünde; konuğun eş düzey ya da üst konuk olması, ziyaret amacı, önceki ilişkiler ve görüşmeler gibi birçok unsur konuk protokol kurallarının çerçevesini oluşturmaktadır. Bu çerçevede, konukların demografik özellikleri, makam ve unvanları ve sosyal statüleri gibi faktörler önemli rol oynamaktadır. Konuk protokolü konuklara verilen önem ve değerlerin bir göstergesi olarak değerlendirildiğinden bu kuralların düzgün bir biçimde uygulanması oldukça önemlidir.

- Konukları karşılama, ağırlama ve uğurlama protokollerinin önemli ilkelerden biri karşılıklıdır. Daha önceden kişiler arası bir ziyaret gerçekleşmiş ise, karşılıklı ilkesi uygulanmalıdır. Karşılıklı ilkesine göre; kurum yöneticileri ağırlayacakları konuk tarafından daha önceden nasıl karşılanıp uğurlandıysa, kendileri de aynı şekilde konuğunu karşılamalı, ağırlamalı ve uğurlamalıdır. •

Unvan olarak eş düzey konuklar makam kapısında, üst düzey ve onur konukları ise dış kapıda karşılanmalıdır.

- Onur konukları ve üst düzey konuklar “ Şeref verdiniz.”, eş unvana sahip konuklar ise “ Hoş geldiniz.” diyerek karşılanmalıdır.
- Konuk karşılanırken ilk ev sahibi yönetici ile selamlaşmalı, uğurlanırken ise en son ev sahibi ile vedalaşmalıdır.
- Konuklar etkinliklere eşli olarak katılım sağlıyorsa, yönetici ev sahibi de konuğunu eşli olarak karşılamalı ve uğurlamalıdır.
- Ev sahibi yöneticiler, yürürken ya da otururken her zaman onur konuğu veya üstünün solunda durmalıdır.
- Konuklar, davetlerde unvanlarına göre hiyerarşik bir düzende oturmalıdır. Hazırlanan ve sunulan yiyecekler, konuklarla birlikte yenmelidir.
- Kurum ziyaretine gelen üst konuklara, yöresel ve kurumu hatırlatan hediyeler armağan edilebilir.
- Kalabalık etkinliklere konuk davet ederken birbirlerinden siyasi, din ve sosyal ideoloji olarak çok farklı olan kişiler davet edilmemeye özen gösterilmelidir.

YABANCI KONUKLARIN RESMİ ZİYARETLERİNDE UYULMASI GEREKEN PROTOKOL KURALLARI VE DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

Yabancı konuk ziyaretleri, devlet ziyareti ya da resmi ziyaret türünde değerlendirilmektedir. Bu tür ziyaretlerde konuklar, genellikle havaalanlarında karşılanmakta ve uğurlanmaktadır. Yabancı konukların resmi ziyaretlerinde, kültürlerarası farklılıklardan kaynaklı sorunlar olmaması için konuklarla ilgili gerekli bilgileri elde etmek oldukça önemlidir.

- Yabancı konuklar daima onur konuğudur.
- Yabancı konuk programlarında; karşılama, yerleştirme, ziyaretler, yemek, dinlenme, uğurlama, gezi alışverişi gibi sosyal ve serbest zaman etkinlikleri yer almalıdır.
- Yabancı konuk veya heyetinin, program boyunca tüm masrafları ev sahibi ülke tarafından karşılanmalıdır.
- Karşılıklılık ilkesi yabancı konuk ağırlama protokolünde de uygulanmalıdır.
- Konukların karşılanması, ağırlanması ve uğurlanmasında güvenlik, çevirmen, kameraman, fotoğrafçı, teknik personel ve bayrak vb. araç gereçler önceden hazırlanmalı ve kontrolleri yapılmalıdır.
- Resmi ziyaret konuşmalarında konuğun ana dili veya farklı bir yabancı dil kullanılmamalıdır.

YAZILI İLETİŞİMDE PROTOKOL KURALLARI

İletişim ortak paydayı, toplum olmayı, birlikteliği ve birlikte yaşamayı içerir. İletişim sürecinde bireylerin sosyalleşmeleri yer alır. İletişimde iki yönlü bilgi akışı vardır. Bu akış sözlü, yazılı ve teknik formatta gerçekleşebilir. Kurumsal yapılarda en sık kullanılan iletişim biçimi, yazılı iletişimdir.

YAZILI İLETİŞİM

Yazılı İletişim Kavramı ve Önemi

Yazılı iletişim; yazı yazma aygıtları kullanılarak gerçekleştirilen iletişim biçimidir. Yazılı iletişimde mesaj kullanıma hazırdır ve anlamayı sağlayacak tüm özelliklere baştan sahiptir. Kalıcıdır, saklanabilir ve tekrar gözden geçirilebilir. Ayrıca yazıların ispat belgesi yerine geçebilir.

Yazılı İletişimin Özellikleri

Yazılı iletişim ile bilgi aynen aktarılabilir ve aynı anda birçok kişiye ulaştırılabilir. İzinsiz yapılacak bir değişikliğin önüne geçilmiş olur ve uzun mesajların iletilmesinin en iyi yoludur.

YAZILI İLETİŞİMDE PROTOKOL KURALLARI

Resmi yazışmalar “Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik” doğrultusunda gerçekleştirilir. Bu esaslar şunlardır: Çoğaltma Yazı aslı ve kopyası olarak çoğaltılabilir. Yazının resmi olması için bu kopyaların da paraflanması gereklidir. Yazı ile ilgili işlemlerde ivedilik ve gizlilik derecesi önemsenmelidir. Kağıt Tek tip beyaz, antetli, A4 (210X297 mm) kağıt kullanılmalıdır.

Yazı Tipi-Boyutu ve Satır Aralığı

Times New Roman (12 punto) veya Arial (11 punto) yazı karakteri, tek satır veya 1,5 satır aralığı olabilir. Yazının Bölümleri Resmi yazılarda; yazının/gönderilen makamın derecesine ve konusuna göre yazının bölümleri belirlenir. Resmi yazılarda 1. ve 2. Derece bölümler vardır. Bu bölümler aşağıda açıklanmıştır. Resmi Yazılarda 1. Derece Bölümler Resmi yazılar ve diğer yazılarda 1. Derece bölümler bulunmalıdır. Yazı Alanı Belgenin yazı alanı sayfanın üst, alt, sol ve sağ kenarından 2,5 cm boşluk bırakılarak düzenlenir. Yazı alanı dışına sayfa numarası ve varsa ek numarası hariç hiçbir ifade veya ibare yazılmaz. Başlık Yazının gideceği kuruma ait ad, unvan, logo, telefon ve adres gibi temel bilgilerin yazıldığı bölümdür. Antetli kâğıdın üstünden 2,5 cm boşluk bırakılarak yazılır. Sayı ve evrak kayıt numarası Sayı bölümü, başlığın son satırından itibaren, iki aralık aşağıda ve yazı alanının en solundaki “Sayı: ” yan başlığından sonra yazılır. Ardından kod numarası verilir. Kod numarasından sonra kısa çizgi (-) işareti konularak dosya numarası, daha sonra tekrar kısa çizgi (-) işareti konularak evrak kayıt numarası verilir. Genel evrak biriminden sayı verilmesi durumunda araya eğik çizgi (/) işareti konulur. Evrak kayıt numarası, yazıyı gönderen birimde ve/veya kurumun genel evrak biriminde aldığı numaradır. Tarih Yazının gönderildiği zamanı gün, ay ve yıl olarak göstermelidir. Tarih, sayı ile aynı satıra sağ boşlukta bitecek şekilde yazılır. Konu Sayının bir aralık altına “konu” yan başlığı yazılır. Belgenin konusu, yazı alanının dikey orta hizasını geçmeyecek biçimde kelimelerin baş harfleri büyük olarak ve sonuna herhangi bir noktalama işareti konulmaksızın yazılır. Gönderilen makam Konu bölümünün son satırından sonra yazının uzunluğuna göre iki-dört aralık aşağıdan ve kâğıdı ortalayacak şekilde büyük harflerle yazılır. İlgili kişilere yazılan yazılarda “Sayın” kelimesinden sonra ad küçük, soyadı büyük, unvan ise küçük harflerle yazılmalıdır. Metin Konuyu tam olarak açıklayan esas bölümdür. Metin, “İlgi” ile “İmza” arasındaki kısımdır. “Arz/rica” konusu önemli bir protokol konusudur. Bu konudaki usul ve esaslar şöyledir: Alt ast makamlara rica ederim, üst makamlara arz ederim, aynı ve eşit düzeydeki makamlara arz ederim, ast ve üst makamlara birlikte gönderilen dağıtımli yazılarda “arz ve rica ederim” yazılmalıdır.

İmza bölümü

Metnin bitiminden itibaren iki-dört aralık boşluk bırakılarak yazıyı imzalayacak olan makam sahibinin adı, soyadı ve unvanı kâğıdın en sağına yazılır. İmza, adı soyadı üzerindeki boşluğa atılır. Elektronik yazışmalarda, elektronik imza kullanılır. Yazıyı iki yetkili imzalayacaksa üst makam sahibinin adı, soyadı, unvanı ve imzası sağda; ikiden fazla yetkili tarafından imzalanması durumunda üst makam sahibinin adı, soyadı, unvanı ve imzası solda olmak üzere yetkililer makam sırasına göre soldan sağa doğru sıralanır.

Paraf

Adres bölümünün hemen üstünde ve yazı alanının solunda yer alır. Yazı örneği, yazıyı hazırlayanda

dahil olacak şekilde aynı kurumdan en fazla 5 görevli tarafından paraf edilir. İletişim bilgileri Yazıda sayfa sonuna soldan başlayarak yazılır. İletişim bilgileri bir çizgi ile yazıdan ayrılır. Resmi Yazılarda 2. Derece Bölümler Resmi yazının özelliğine göre 2. derece bölümlerden gerekli olanlar yazılmaktadır. Gizlilik ibaresi Yazı ve iç zarf üzerine yazılır. Gizlilik dereceleri "GİZLİ, ÇOK GİZLİ, ÖZEL, KİŞİYE ÖZEL, HİZMETE ÖZEL"dir. Bu ifadeler başlığın üstüne ortalanır ve mektubun altına ortasına büyük ve kırmızı renkli olarak yazılır veya damga vurulur. İvedi Tarihten sonra bir satır boşluk bırakılır ve sağ tarafa doğru, altı çizilerek ACELE" veya "GÜNLÜDÜR" yazılır. "ACELE" ibaresi taşıyan belgeye derhâl ve süratle, "GÜNLÜDÜR" ibaresi taşıyan belgeye belgede belirtilen süre içinde cevap verilir. İlgi Gelen yazıya atıf olarak yazılır. Yan başlığı, adres bölümünün son satırından itibaren iki veya üç satır boşluk bırakılarak ve yazı alanının solundan başlanarak yazılır. İlgi yazarken "... Tarihli ve... Sayılı ..." ifadesi kullanılır ve ilginin sonuna nokta konulur. Ek Yazıyı destekleyici belgedir. İmza bölümünden sonra yazının uzunluğuna göre 1-4 satır aralık verilerek sol tarafa dayalı yazılır. Not Uyarı, dikkat çekmek için yazılır. Ek'ten sonra iki ara verilir ve sola yazılır. Dağıtım "EKLER"den sonra birkaç satır aralık bırakılarak yazının soluna "Dağıtım" yazılır. Yazının gereğini yerine getirmek için, "Gereği" kısmına, yazının içeriğiyle ilgili bilgilendirilmesi gerekenlere ise "Bilgi" yazılır. Bu ibarelerin yazılmasında protokol sırası gözetilir.

Onay

Yazı onaya sunulurken imza bölümünden sonra uygun satır aralığı bırakılarak yazı alanının ortasına büyük harflerle "OLUR" yazılır. Altına tarih ve imza için uygun boş satır bırakılarak imzalayanın adı ilk harfi büyük diğerleri küçük, soyadı büyük yazılır. Bir alt satıra unvan ortalanarak yazılır.

Koordinasyon

Paraf bölümünden sonra bir satır aralığı verilerek "Koordinasyon:" yazılır. Birlikte çalışılan personelin unvan, ad ve soyadları paraf bölümündeki biçime uygun olarak düzenlenir.

Aslına Uygunluk Onayı

Bir yazıdan örnek çıkartılması gerekiyorsa "aslı gibidir" yazılır. Kayıt Kaşesi Gelen resmi yazı, kayıt kaşesi kullanılarak kaydedilir. Kayıt kaşesi, yazının arkasına basılır ve geldiği tarih ve sayısı yazılır. Sayfa numarası İlk sayfalara numara konulmaz, sonraki sayfalar 2 ile başlar ve sırayla devam eder.

Üst Veri Elemanları

Güvenli elektronik imza kullanılarak hazırlanan yazılar için ilgili mevzuatta belirtilen standartlara göre üst veri elemanları kullanılır. Yazılarda Hitap ve Saygı İfadeleri Resmi kurumlarda çeşitli hitap biçimleri ve saygı ifadeleri kullanılır.

Hitap Biçimi

Adresten sonra 3 veya 2 satır boşluk sonrası, sola dayalı olarak yazılır. Hitap, nezaket ve saygı ifadesidir. Yazının gideceği kişinin makamına göre resmi, yarı resmi ve sosyal hitap biçimleri kullanılabilir. Saygı ifadesi Metnin bitiminde sonra iki satır aralık verilerek, imza bölümünün üstüne sağ tarafa yazılır. Nezaket ve saygı bildirir. "En içten dileklerimle" gibi.

Protokol Kurallarının Uygulandığı Resmi Yazılar

Resmi yazı; kurum ve/veya kuruluşlarda çalışan kişilere, çalıştıkları kurum/kuruluşun amaçları doğrultusunda nasıl davranması gerektiğini ileten ve bununla ilgili emir ve talimatları bildiren önemli bir iletişim aracıdır. Resmi yazılar hiyerarşik düzen içinde pozisyon gözetilerek yazılır. Resmi yazışmalar hiyerarşik düzen mantığına uygun olarak statü gözetilerek yazılır. Bu yazılardan sıklıkla kullanılanlar şunlardır:

Form

Değişik konularda bilgi edinmek amacıyla belli şablonlara göre düzenlenirler. Genellikle boş kısımları doldurularak kullanılır. Form kullanılması ile işler daha kısa sürede tamamlanır ve eksiksiz yapılır.

Rapor

Bir konunun araştırılıp belli bir formatta yazıldığı yazılardır. Raporla kapak, başlık, ön söz veya giriş, içindikiler, özet ve sonuç metni olmalıdır. Raporlar yapılan işin mahiyetine göre gruplandırılır.

Tutanak

Bir durumu kayıt altına alabilmek amacıyla düzenlenen belgelerdir. Tutanağın başına ve sonuna tutanak yazılır. Ad soyadı ve unvan belirtilmelidir. Tutanaklar en az üç kopya hazırlanmalıdır. Karar Resmi kurum ve özel kuruluşların yönetim kurullarının bir konu üzerinde görüşlerinin belirtildiği yazılardır. Kararlarda tüm katılanlar oy verirse "oy birliği", katılmayanlar olursa, "oy çokluğu" sağlanmış olur. Katılmayan üyeler gerekçelerini açıklayarak imzalarlarsa bu duruma da "muhalefet şerhi" veya "karşı oy" denilir.

Dilekçe

Dilekçe bir kuruma bir talepte bulunmak amacıyla hazırlanan ve belli kurallara göre yazılan kısa yazıdır. Dilekçede yazının başında hitap edilen kurumun adı ve adresi yer alır. Dilek ve şikayetlerin yazıldığı metin "arz ederim" ifadesiyle bitirilirken, sağ alt köşeye dilekçe sahibinin adı, soyadı, unvanı yazılır ve imza atılır. Tarih, yazının bitiminde; adres ve telefon numarası sol tarafta belirtilir.

Diğer Resmi Yazılar

Resmi kurumların birbiriyle, özel kurumlar ve kişilerle yaptığı birçok resmi yazı türü bulunmaktadır. Bunlar; görevlendirme yazıları, soruşturma yazıları, izin belgesi, mezuniyet ve not dökümü olarak gruplandırılabilir. Bu yazı türleri de protokol kurallarına göre düzenlenir.

ÇALIŞMA ORTAMINDA SOSYAL DAVRANIŞ VE PROTOKOL KURALLARI

Toplumsal alanda bireyler arasındaki iletişimin başarısını etkileyen sosyal davranış ve protokol kurallarının temel amacı bireysel, kurumsal ve ulusal saygınlığı korumaktır. Kişilerin protokol ve sosyal davranış kurallarına yeterli düzeyde önem vermemesi kendisinin, çalıştığı kurumun ve ayrıca temsil ettiği makamın itibarını düşürücü etki yapmaktadır. Dolayısıyla protokol ve sosyal davranış kurallarını bilmek sosyal yaşamı düzenler, bireylere saygınlık kazandırır. Özellikle de iş yaşamında her davranışın bir anlamı ve yorumu vardır. Bu nedenle de çalışma ortamında insanlara görgü kurallarına uygun olarak hareket etmek çalışma ortamına olumlu şekilde yansıtacaktır.

Çalışma Ortamını Düzenleyen Genel Kurallar ve İş Yaşamına Etkisi

Toplumsal hayatın en önemli parçalarından birini oluşturan çalışma ortamında başarı yalnızca bilgi ve beceri düzeyine bağlı değildir. Esas olan ekip halinde çalışma yeteneğidir. Toplumsal yaşamı düzenleyen protokol kurallarına uygun hareket etmek ekip halinde çalışabilmenin öncelikli koşuludur. İş yaşamında görgü ve nezaket kurallarına uygun hareket etmek iş ortamında huzurun ve iş tatminin temel koşuludur.

İş Görüşmesinin Başarısını Etkileyen Protokol Kuralları

İş görüşmesinin başarısını etkileyen protokol kuralları aşağıda açıklanmıştır.

- 1. Özgeçmiş (CV):** Çoğu kişi daha başvuru aşamasında CV'si değerlendirilerek baştan elenir. Bu yüzden CV hazırlamanın ince kulları vardır. Bu kurallar işe girmenizde önemli rol üstlenmektedir.
- 2. Hitap:** Hitap iletişimin ilk aşamasını oluşturur. Bu nedenle doğru hitap etkili iletişimin başlangıcı olurken yanlış hitap iletişimi olumsuz etkiler.
- 3. Selamlama:** Tüm iletişim ve ilişkiler selamlama ile başlamaktadır. Görüşme esnasında selam verirken hafif baş hareketiyle birlikte iyi günler, merhaba, iyi akşamlar gibi sözler söylenmelidir.
- 4. Tanıtma ve Tanıştırma:** Görüşme sırasında kendinizi tanıtırken isim tam olarak söylenmelidir. Karşınızdaki de kendini tanıtırken dikkatle dinlenmelidir.
- 5. Giyim:** Görüşme öncesinde seçilen kıyafet mutlaka denenmelidir. Mülakata başlamadan kıyafetiniz sizle ilgili çok şey söyleyecektir. İş ortamına uygun şekilde giyinmeniz ilk izleniminize olumlu yansıtacaktır.

6. Davranış Biçimi: İş görüşmesinde bir adayın başarısı üstün bilgi ve becerisinden ziyade yukarıda açıklanan konularla ilgilidir. Bir aday yazılı sınavda başarılı olsa dahi giyimi ve görünümüne, iletişimine, ciddiyetine, davranış biçimine dikkat etmedikleri için işi kaybetmektedirler.

İŞ YAŞAMINDAKİ SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Günlük hayatta olduğu kadar iş hayatında da görgü ve nezaket kuralları çok önemlidir. Nasıl oturup kalktığımız, nasıl yemek yediğimiz, beden dilini nasıl kullandığımız ve hitap şekilleri karşınızdaki insana görgü ve nezaket açısından nasıl bir birikime sahip olduğumuzu anlatır.

Telefon ile Konuşma

Günümüzde iş hayatında işlerin yürütülmesi ve iletişim kurulması bakımından telefon hayati bir öneme sahiptir. İş hayatında yapılan telefon görüşmelerinde kurum temsil edildiği için bütün çalışan ve yöneticiler protokol, saygı ve nezaket açısından iş ortamındaki telefon ile konuşma kurallarını iyi bilmeleri ve uygulamaları gerekir.

İş yaşamında Randevular

Randevular, iş hayatının en önemli parçalarından biridir. Randevulara geç kalmak karşı tarafa zamanını planlamayan, disiplinsiz ve saygısız bir imaj yansıtmanıza sebep olur. Bu durum iş hayatınıza olumsuz yansıtacaktır. Randevuların belli bir düzen içerisinde yürütülebilmesi ve sağlıklı sonuçlar elde edilebilmesi için dikkat etmeniz gereken birtakım hususlar vardır.

İş Yaşamında Çiçek Alma ve Sunma

Çiçek sunmak sosyal ve kurumsal yaşamda kişinin duygularını yansıtan güzel ve asil bir davranıştır.

İş Yaşamında Hediye Sunma ve Alma

Hediyeleşme bir nezaket ve iyi niyet gösteresidir. Ancak hediye, yerinde ve zamanında yapılmış bir davranış bütünlüğü içinde sunulursa bir anlam ifade eder. Dikkatsizce seçilmiş hediye iş ilişkilerimizi zedeleyebilir. Hediye sunmak iş ilişkilerinde oldukça olumlu bir etkiye sahiptir. İş Yerinde Tütün ve Tütün Mamullerinin Kullanılması 4207 sayılı "Tütün Mamullerinin Zararlarının Önlenmesine Dair Kanun" uyarınca kapalı alanlarda tütün ve tütün mamullerinin kullanılması yasaklanmış olsa da iş yaşamında sigara veya puro vb. kullanılacaksa bazı nezaket kurallarına dikkat edilmesi gerekir.

İşyerinde Kişisel Bakım ve Temizlik

Kendimize gösterdiğimiz özen başkalarından göreceğimiz itibarı belirler. İş hayatında sağlıklı ilişkiler kurabilme ve başarılı iş sonuçları elde etmek için kişisel bakıma özen göstermek gerekir. Bu konudaki tutumlar, iş ve ilişkilerimizde istediğimiz sonuçları elde etmemize katkı sağlar.

İş Yaşamında Giyim

Giyim kişinin imajını oluşturan en önemli etkenlerden biridir. İyi giyim iş hayatında ve toplumsal yaşamda kişinin saygınlığını artmasında ve iyi ilişkiler kurmasında önemli bir rol oynar. İnsanın kendisine özen göstermesi, dış görünüşünün temiz, derli toplu olması gerekir. Giysiler sadece güzel ve şık olmakla kalmamalı, amaca, çevreye ve zaman dilimine de uymalıdır.

İŞ YAŞAMINDA PROTOKOL KURALLARI

İş Yaşamında Temsil Niteliği Protokolde kimse kendini temsil etmez; makamını, kurumunu veya unvanını temsil eder. Bundan dolayı bir yöneticinin protokol kurallarına yeterince özen göstermemesi ya da uymaması taşıdığı unvanın, çalıştığı kurumun veya temsil ettiği makamın itibarını düşürür.

İş Yaşamında Üst-Ast İlişkisinde Davranış Kuralları

Çalışanların astları, üstleri ve eş düzeydekileri ile olan ilişkileri protokol, saygı ve nezaket kuralları çerçevesinde oluşmaktadır. Bu kurallara uygulamak kariyerinizi olumlu etkileyerek yükselmenizi veyahut terfi almanızı kolaylaştırırken, uygulamadığınız durumlarda iş ilişkilerinizin bozulmasına ve olumsuz etkilenmenize neden olacaktır. Aynı zamanda kurumlar arası ilişkilerde de bu kuralları uygun davranmak suretiyle çalışılan kurum layıkıyla temsil edilecektir.

SOSYAL DAVRANIŞLAR KURALLARI VE NORMLAR

Normlar, genellikle sosyalleşme sürecinde öğrenilir ve birey için alışkanlık haline gelir. Bu nedenle bir toplumda yaşayan insanların çoğu farkında olmadan kurallara uyarlar. Normlar toplumdaki bireyler için de zamanla değişmekle birlikte en ilkelinden en gelişmişine kadar bütün toplumlarda normlar görülmektedir. Böylece bireylerin birbirine karşı rolleri ve davranışları ya önceden var olan ya da toplumsal hayatın sonucunda ortaya çıkan normlarla belirlenmekte ve sınırlandırılmaktadır. Diğer bir ifadeyle sosyal yaşamımızdaki davranış kurallarının oluşumunda normların rolü büyüktür. Latince norma (marangoz gönyesi) sözcüğünden alınan norm, ölçü ya da kurallar anlamında kullanılmaktadır. Sosyolojide bireylerin birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen ve birbirlerine karşı hak ve görevlerini belirleyen kurallara norm denilmektedir. Norm kavramı, "bir toplumun üyelerinin davranışlarını yönlendiren kural ve beklentiler" olarak tanımlanmaktadır. Normlar, toplumdaki bireyler için standart hareket ve standart davranış biçimleri geliştirirler. Gerçekten de sosyal hayatta, kişilerin ve grupların tavır ve davranışlarının o toplum tarafından belirlenen kurallara ve beklentilere göre şekillendiği görülmektedir. Yol açacak ve o toplumun ya da grubun üyelerinin değer atfettiği kural ve şemalar da norm olarak ifade edilir. Formel normlar genellikle yazılıdır ve bu normları ihlal eden için katı cezalar öngörülür. Sosyolog D. Black uygun olan ve olmayan davranışları ayrıntılı olarak tanımlayan yasa kavramını "devletin toplumsal denetimi" olarak tanımlamıştır. Bu tanıma göre yasalar, devletin uygulamaya koyduğu yazılı normlardır. Bu normlar genelde kanun veya yasa biçiminde karşımıza çıkarlar, doğru ve yanlış davranışı kesin bir biçimde ayırırlar. Yasaların dışında kararname, yönetmelikler ve tüzükler de bu normun içine girmektedir. İnfomal normlar ise toplumda genelde herkes tarafından anlaşılan ama ayrıntılı bir şekilde kayıt altına alınmayan normlardır. Söz konusu norma yaygın bir örnek, ortamlara uygun giyim tarzıdır. Örneğin okula smokin ile gelen bir öğrenciyi toplum cezalandırmaz ya da herhangi bir yaptırım uygulamaz. Bu norma uyulmadığı takdirde yaptırımlar, gülme, alay etme, kınama, aşağılama ve dışlamadır. Bu tür sosyal normlarda mükafat ve cezalar yazılı olarak belirlenmemiştir. Tepkiler ya da yaptırımlar yukarıda da belirtildiği üzere basit alay etme eylemlerinden toplumdaki dışlamaya kadar gidebilmektedir.

Örfler ve Âdetler

Örf-töreler, toplum için önemli olan sosyal davranışları belirleyen kurallardır. Örf-töreler, genellikle bir toplumun "zorunlu davranışları" olarak tanımlanır. Bu yüzden örfler, her kültürde, o kültürün üyelerinin mutlaka uymalarını gerektiren kurallar ve belirli durumlarda göstermeleri gereken tutum ve davranışlar olarak bilinir. Bir kültürün değerler sisteminin temelinde yer alır. Diğer bütün sosyokültürel normların üzerinde kuvvete sahiptirler. Bu nedenle, bir toplumda örfler yazılı olmasalar da zaman zaman kanun görevi üstlenebilirler. Dolayısıyla örfler toplumsal ve hukuki ihtiyaçlara bağlı olarak yasalaşabilmektedir. Âdetler, tıpkı örfler gibi birçok sosyal içerikli ilişkiyi düzenlemekte, yönetmekte ve denetlemektedir. Toplumsal yaşamın düzenli gitmesinde, kuralların uygulanmasında âdetler etkili olmaktadır. Sosyal davranış kuralları içinde en az zorlayıcı olanlarıdır diyebiliriz. Örneğin giyim kuşam, sofranın düzeni, ev dekorasyonu bir âdettir. Erkeklerin gömlek ve kravat kadınların ise elbise giymeleri, selamlaşma biçimleri, yemek ve sofranın hazırlama-sunum biçimleri birer âdettir.

Din ve İnançlar

Bütün sosyal ve kültürel sistemlerde din ve ilgili kurumları vardır. Bu kurumlar, din sisteminin genel işleyişinden sorumludurlar. Öte yandan inanç, bireyin dünyasının bir yönüne ait algı ve bilgilerin devamlı bir organizasyonudur (Soydaş, 45). Bir toplumun üyelerinin inançları arasındaki benzerlikler ne kadar fazla ise, o topluma ait inançların yaygınlık düzeyi artmaktadır. Toplumdan topluma farklılık gösteren her topluma özgü birtakım manevi kültürü oluşturan kültürel inançlar bulunmaktadır. Bu inançlar toplumsal devamlılığın sürdürülmesinde önemli bir rol üstlenirken bir yandan da sosyal davranışların şekillendirmektedir.

Toplumsal Değerler

Değer, bazı davranış ve amaçları diğer davranış ve amaçlardan ya bireysel ya da sosyal olarak daha tercih edilebilir bulan, sürekliliği olan inanışlardır. Bu nedenle de insanlar davranışları ile değerlerini gerçekleştirirler. Bir diğer ifadeyle, değerler, insanların davranışlarına rehberlik eden ilkelerdir. Hukuk Kuralları Hukuku kamu ve özel hukuk olarak ikiye ayırmak mümkündür. Kamu hukuku devletin kuruluş ve işleyişinde yönetilenlerle yönetenler arasındaki ilişkiyi düzenleyen hukuktur. Özel hukukun başlıca dalları; medeni, ticaret ve devletler özel hukukudur.

SOYAL DAVRANIŞ KURALLARI VE KÜLTÜREL FARKLILIKLAR

Birçok davranış kuralları evrensel olmasına rağmen, her toplumun kendine özgü değer yargıları, sosyal normları olaylara bakış açıları, algılamaları ve ön kabulleri farklı olabilmektedir. İlişki kurma ve devam ettirme, selamlama, teşekkür etme ve özür dileme, görüşmeye başlama, dürüstlük, ısrarcılık, duygular, memnuniyet ya da şikâyet sebepleri ve fikirleri ifade etme ile abartma biçimleri gibi farklılıklar esas kültüre göre değişebilmektedir. Dolayısıyla kültürel farklılıklar da sosyal davranış kurallarının biçim kazanmasında etkili olmaktadır. Kültür bir soğana benzetilmektedir. Soğanın kabuğu en kolay algılanan katmandır: Binalar, giysiler, insanlar. Kabuğun altında ise kültürün daha iç boyutları, diğer bir ifade ile bireylerin davranışlarını değiştiren özellikler bulunmaktadır. Burada insanların dünyayı algılayışlarının, kavrayışlarının çerçevesini oluşturan inançlar, değerler, normlar ve beklentiler yer alır. Üyeleri ait oldukları toplumun kültürüne uygun davranışlar göstermek durumundadır. Toplum üyelerinin kişiliği de davranışlarının farklılık göstermesinde etkilidir. Dolayısıyla benzer kültüre sahip insanların diğerlerinden farklı davranma nedenlerinden biri de sahip oldukları farklı kişilik yapılarıdır. Kültürel farklılıklar, bazen bireyler ve toplumlar arasında karşılıklı yanlış anlama veya bazı ön yargıların oluşmasına yol açabilmektedir. Farklı kültüre ait üyelerin iletişim sürecinde kullandıkları yaklaşımlar da değişebilmektedir. Literatürde ulusal kültür düzeyi çok sayıda araştırmaya konu olmaktadır. Bu çalışmaların genel amaçları arasında kültürel farklılıklar odağında farklılık gösteren davranışlarını açıklamak ve anlamak olduğu görülmektedir. Kültürel farklılıkları Hofstede'nin "Kültürel Değer Boyutları" çalışması kültürel farklılıklar konusunda kullanılan önemli bir rehberdir. Hofstede'nin ileri sürdüğü boyutlar kültürden kültüre göre farklılık gösteren sosyal davranış kurallarının anlaşılmasına ve yorumlanmasına yardımcı olmaktadır. Daha sonra Kısa-Uzun Vadeye Dönüklük ile Heveslilik-Kısıtlılık boyutları da eklenmiştir. Bu ünite Hofstede'nin önerdiği ilk dört boyut detaylı bir şekilde ele alınmaktadır:

- Güç aralığı
- Bireycilik-Kolektiflik
- Eril-Dişil
- Belirsizlikten sakınma

Güç Aralığı

Farklı kültürler arasında fiziksel ve eğitim açısından eşitsizlik düzeyine dayanan ve "güç aralığı" ya da "güç mesafesi" olarak ifade edilen farklılık sosyal davranış kuralları üzerinde etkili olmaktadır. Batı toplumlarında davranış kuralları açık talimatlarla, işaretlerle ve prosedürlerle belirlenmiştir. Doğu toplumlarında ise, birçok bilgi sözsüz iletişime dayalıdır ve anlamlar içinde bulunan durum ve şartlara göre değişme gösterebilir. Bireycilik-Kolektiflik Bireyin ihtiyaçları ve istekleri toplumun ihtiyaç ve isteklerinden öncelikte olduğu kültürleri bireyci (individualism) olarak adlandırmıştır. Kolektif kültürler olarak adlandırdığı toplumlarda ise toplumun ihtiyaç ve istekleri bireyin ihtiyaç ve isteklerinden önceliktedir. Kolektif kültürlerde "biz" kavramı önemlidir. Daha çok geniş aileler ve yakın akrabalık ilişkileri vardır. Eril-Dişil Kültürün eril ve dişil boyutları rekabet ve iş birliği, aşın güven ve alçak gönüllük gibi kavramlarda kendini göstermektedir. Eril kültüre sahip toplumlarda kendine fazla güven, hükmedicilik ve başkalarının duygularına daha az önem verme gibi eğilimler hâkim iken, dişil kültüre sahip toplumlar daha alçak gönüllü, yaşam kalitesi ve çevre gibi unsurların öne çıktığı toplumlardır. Aşağıda eril ve dişil kültürlerin davranışlarını şekillendiren özellikler verilmektedir.

Belirsizlikten Sakınma

Belirsizlikten kaçınan toplumlarda gelecekte oluşabilecek riskler için şimdiden gerekli düzenleme ve önlemler alınmış durumdadır. Batı toplumlarında çalışma yaşamı başta olmak üzere günlük hayatı düzenleyen çok sayıda kural ve düzenlemelerin olması belirsizlikten kaçınmanın bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Bazı kültürler belirsizlikten rahatsız olmazken, kimi kültürler belirsizliği tehdit olarak algırlarlar.

SOYAL DAVRANIŞ KURALLARI VE KİTLE İLETİŞİM

Kitle iletişiminde temel amaç iletinin uzak mesafelerdeki geniş kitlelere ulaşmasıdır. Kitle iletişim araçları paylaşımları yoluyla toplumun düşündüğü ve konuştuğu konuları belirleyebilmektedir. Bu yüzden kitle iletişim araçlarının sosyal davranışlar üzerindeki etkisi büyüktür. Kitle iletişim araçları sosyal davranış kurallarına ilişkin öneriler sunmaktadır. Kitle iletişimin araçları bir yandan topluma ilgilendiren gelişmeler hakkında bilgi paylaşımı yaparken toplumun sosyalleşmesine yardımcı olmakta ve topluma ilişkin ortak sosyal davranış kurallarını da aktarmaktadır. Kitle iletişim araçları topluma doğru bir mesaj akışı olduğu ve bu mesajlarında bireyleri etkileme, yönlendirme, eğitime, biçimlendirme gibi pek çok işlevi olduğu ve ağırlıklı olarak bireylerin tutum ve davranışlarının oluşmasında önemli rolü olduğu kabul görmektedir. Dolayısıyla kitle iletişim araçlarının da insanların düşünce ve yaşam biçimlerini değiştirmekte, sosyal davranış kurallarını etkilemektedir. Bu yüzden kitle iletişim araçları kaçınılmaz olarak toplumların ekonomik, politik ve kültürel yaşamlarında etkili bir aktör olarak yer alarak sosyal davranış kurallarını şekillendirmektedir. Kitle iletişim araçlarının herkes üzerinde aynı etkiye sahip olduğu söylenemez. Ancak kitle iletişim araçlarının doğrudan ve

dolaylı etkileri olduğu da bir gerçektir. Özellikle normlarla ilgili başlık altında açıkladığımız giyim kuşam ile ilgili âdetler hakkında toplum kitle iletişim araçları yoluyla hem bilgilendirilmekte ayrıca filmlerde ve dizilerde oyuncuların kullandıkları eşyaların moda haline gelmesi medyanın sosyal davranışlar üzerindeki etkilerini göstermektedir. Kitle iletişimin sosyal davranış kuralları üzerindeki etkilerini inceleyen çok sayıda farklı yaklaşım bulunmakla birlikte bu ünite kapsamında Model Alma, Anlamlandırma ve Toplumsal Beklentiler Kuramları açıklanmaktadır.

Model Alma Kuramı

Toplumun üyeleri olumlu sonuçlar alınabileceğini gözlemlediklerinde diğer insanların davranışlarını tekrar etme ya da taklit etme eğilimi gösterebilmektedir. Model alma, bireyin belli durumlarda tanık olduğu kimi davranışları benzer durumlarda kendi davranışlarına uyarlamasıdır. Bu bir davranış olabileceği gibi belli konuşma biçimleri ve kalıplar da olabilir. Model Alma Kuramı kitle iletişim araçları içinde davranışı açıkça gösteren bir bakıma örneklendiren televizyon ve sinema için geçerliliği olan bir kuramdır. Filmleri ve dizileri keyifle izleyen birçok kişi bu yayınlardan etkilendikleri davranışları biriktirebilmektedirler. Bir çocuğun, Örümcek Adam gibi ağ atmaya yeltenmesi model almadır. Aile içindeki sorunları çözmek isteyen bir koca izlediği bir karakteri model olarak evde yemek hazırlayabilir. Hatta yemeği bile taklit ederek işleri yoluna sokabilir. Ancak model alma her zaman herkes için bu şekilde gerçekleşmeyebilir. Model alınan davranış kişinin içinde bulunduğu sosyal davranış kurallarına uygun olmayabilir.

Anlamlandırma Kuramı

Kitle iletişimindeki Anlamlandırma Kuramı'na göre davranış, kültürümüzün simgeler, imgeler ya da olaylar hakkında bize verdiği ortak paylaşımındaki açıklamalarının bizdeki kişisel yansımalarıdır. Aile içinde nerede nasıl davranacağımızı, nelerin hangi anlama geleceğini öğretilmektedir. Bu süreç önce ailede, daha sonra arkadaşlar arasında, toplulukta ve en genel olarak da toplumda gerçekleşir. Kitle iletişim araçları da anlamların öğrenilmesi sürecinde oldukça etkilidir. Kitle iletişim araçlarında yayımlanan filmlerde, dizilerde, reklam filmlerinde vb. sunulan içerik dolaylı yoldan dünyayı algılama ve anlamlandırma alışkanlıklarımızı biçimlendirir.

Toplumsal Beklentiler Kuramı

Toplumsal Beklentiler Kuramı kitle iletişim araçlarını toplumsal norm, rol ve beklentilerin öğrenildiği bir kaynak olarak konumlandırılır. Kitle iletişim araçları, (özellikle televizyon ve sinema) toplumda var olan gruplar, o grupların kuralları hakkında ya da belli ortamlara ilişkin, hiç öyle bir grubun üyesi olunmasa ya da öyle bir ortama girilmese bile bilgi sahibi olunmasını sağlar. Kitle iletişim araçlarının paylaştığı iletiler, bireyin hem kendi kültürüne hem de farklı kültürlerle ilişkin davranış kurallarını sunmaktadır.

NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI

Eskilerin deyimiyile “adab-ı muaşeret” kuralları olarak ifade edilen nezaket ve görgü kuralları, belirli ortamlarda belirli kişilere karşılık uygulanan kurallar değil, bireyin, başta kendine olmak üzere yaşadığı topluma ve insanlığa karşı duyduğu saygının bir ifadesi olan ve her koşulda ve ortamda her bir bireye karşı gösterdiği davranışlar bütünü temsil etmektedir. İnsanlar yaşamlarını özel alan, kamusal alan ve sosyal alan olmak üzere üç farklı alanın birbiriyle etkileşimi içinde kesişmeleri kapsamında sürdürmektedir. Söz konusu bu ortak alanlardan sosyal alan içinde geçerli olan ve ihtiyaç duyulan kurallar bütünü nezaket ve görgü kuralları olarak ortaya çıkmaktadır.

Nezaket Kavramı

Nezaket, terbiye gereği geleneklere uygun, saygılı, barışçıl ve dürüst davranışın bir ifadesi olarak tanımlanabilir.

Görgü Kavramı

Görgü kavramı, bireyin toplum içinde ve kendi yaşamında uymak zorunda olduğu ahlak, eğitim ve incelik kurallarının bütünü olarak tanımlanabilir.

GÖRGÜ VE NEZAKETİ OLUŞTURAN UNSURLAR VE İLKELER

Görgü ve nezaketi oluşturan bazı ilke ve unsurlar bulunmaktadır. Unsurlar Görgü ve nezaketi oluşturan unsurlar aşağıda şekilde sıralanarak açıklanabilir:

- **Zarafet:** Bireylerin davranışlarının, tutumlarının, görüşlerinin ve duygu ve düşüncelerinin zarif ve ince olmasını ifade eder.
- **Hoşgörü:** Bu unsur ile birey, hem başkalarına, diğerlerine, etrafa hem de onların duygu ve düşüncelerine hoşgörülü olur.
- **Sadelik:** Bu unsurun en temel göstergesi ölçülü olmaktır. Tevazu sahibi bireyler, gösteriş ve şatafattan uzak durarak sadeliği tercih ederler.
- **Yumuşaklık:** Yumuşaklık unsuruna sahip bireyler sert ve sivri bir yaklaşım içinde olmamayı tercih ederler.
- **Saygı:** Diğer insanlara, kurallara ve bunun yanında bireyin kendisine de saygılı olması, nezaket ve görgü unsurları açısından büyük bir öneme sahiptir.
- **Dikkat:** Bireyin hem dünyadaki hem de çevresindeki gelişmeleri takip etmesi, onlardan ders çıkarması ve onlara ilgi duyması gereklidir. İlkeler Görgü ve nezaketi oluşturan ilkeler açısından çalışmalar yürüten Geoffrey Leech’in ortaya koyduğu nezaket ilkeleri aşağıdaki gibi sıralanabilir.
- **İncelik İlkesi:** İncelik ilkesinde birey karşısındakinin katlanacağı bedeli en aza indirirken, karşısındakinin elde edeceği faydayı da maksimize eder.
- **Cömertlik İlkesi:** Cömertlik ilkesinde bireyin katlanacağı bedel en üst düzeyde gerçekleşirken, elde edeceği fayda açısından ise kendine sınırlı olur.
- **Takdir İlkesi:** Bu ilkede birey karşısındakinin beğenme ve takdir etmede en üst düzeyde davranışlarda bulunur.
- **Tevazu İlkesi:** Bu ilkede birey, kendisini takdir etmede minimum düzeyde davranırken, kendisinin değerini bilmemeyi de en üst düzeyde gerçekleştirir.
- **Uyum İlkesi:** Uyum ilkesinde birey kendisi ve karşısındaki birey arasındaki fikir ayrılıklarını minimum düzeye indirirken, fikir birliğini de artırır.
- **Sempati İlkesi:** Bu ilke sayesinde birey karşısındaki ile arasındaki soğukluk ve hoşnutsuzluğu en aza indirmeye çalışırken, önemli olan iki taraf arasındaki sempati ve sıcaklığın artmasının sağlanmasıdır.

ORTAMLARA GÖRE NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI

Bu başlık altında nezaket ve görgü kuralları; yüz yüze iletişimde görgü ve nezaket, telefon ile iletişimde görgü ve nezaket, ziyaret ve törenlerde görgü ve nezaket ile diğer ortamlarda görgü ve nezaket olmak üzere dört alt başlık olarak ele alınacaktır.

Yüz Yüze İletişimde Nezaket ve Görgü

Yüz yüze iletişim kapsamında selamlaşma, tanışma, tanıştırılma ve vedalaşma sosyal ortamları ön plana çıkmaktadır. Selamlaşma Selamlaşma, bir toplumda sevginin, saygının, nezaketin ve sempatinin bir sembolü ve anlatımı olarak ifade edilebilir. Gerek sosyal yaşamda gerekse de iş ortamlarında tüm iletişim, etkileşim ve ilişkiler selamlaşma ile başlar ve nasıl verilmişse öyle alınır ve cevaplanır. Selamlaşma uygun bir ses tonu ile yapılmalıdır. Selamlaşmada her zaman karşılıklı iki taraf birbirini

tanımayabilir. Birbirlerini tanımayan iki taraf da gerektiğinde karşılaştıklarında selamlaşabilirler. Selamlaşmada uyulması gereken bazı kurallar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Selamlaşırken karşı taraf ile göz teması muhakkak kurulmalıdır.
- Selamlamak için hazırlanan biri görmezden gelinmemelidir.
- Yanlışlıkla dahi olsa verilen tüm selamlara karşılık verilmelidir. Ancak kadınlar selamlamak zorunda değildir.
- Genel sosyal ortamlarda görülen tanıdık bireyler, başkaları rahatsız edilmeden uzaktan sessizce selamlanmalıdır.
- Uzun yolculuklarda, yanınızda oturan veya oturacak kişi selamlanmalıdır. Diğer taraftan, sosyal hayatta selamlaşmada kendine özgü bir sıralama söz konusudur.

Genel olarak selamlaşmada aşağıdaki sıralamaya uyulmalıdır:

- Erkekler, kadınları (ancak açık ortamda kadınlar, erkekleri önce selamlar);
- Küçükler, büyükleri (kültürümüzde bazen büyükler, küçük çocukları selamlayabilir);
- Astarlar, üstleri;
- Gelenler, ortamda bulunanları;
- Ayrılanlar, kalanları;
- Yürüyenler, oturanları;
- Aracı olanlar, yürüyenleri;
- Az sayıda olanlar, çok olanları selamlamalıdır.

Son olarak kültürümüzde özellikle uygulanan selamlaşma ritüelinde tokalaşma ve bunun yanında tarafların birbirine sarılması ve öpüşmesi de gerçekleşir.

Tanışma

Sosyal ilişkilerin başlangıç noktasını oluşturan tanışma, bireyin kendisini başkalarına tanıtmaması olarak tanımlanabilir. Tanışmada birey kendini başkalarına tanıtırken “ben Ada Hanım” ya da “bendeniz Ada” gibi ifadeler kullanmamalıdır. Tanışmada sadece ad ve soyadı doğrudan söylenmelidir. Bunun yanında, tanışma esnasında “Memnun oldum.” veya “Tanıştığımıza çok sevindim.” ya da “Şeref duydum.” şeklinde ifadeler kullanmak nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde yerinde olacaktır. Ayrıca tanışma sırasında erkeklerin şapka ve eldivenlerini çıkarmaları gerekmektedir. Kadınlar için böyle bir gereklilik söz konusu değildir. Genel olarak tanışma esnasında ayakta olmak, saygılı ve güler yüzlü davranmak, samimi olmak, tebessüm etmek ve karşılıklı olarak iyi ve nazik ifadeler kullanmak önemli hususlardır.

Tanıştırılma

Bireylerin günlük ve sosyal yaşamlarında önemli bir yer edinen sosyal davranış biçimi olan tanıştırılma başkası tarafından yapılan iki tarafı birbirine tanıtırma sürecini anlatan bir durumdur. İlke olarak tanışmada olduğu gibi tanıştırmada da ayakta durulmalıdır. Eğer tanıştırılma iş ortamında ya da resmi ortamda yapılırsa, bu durumda bireyin adı ve soyadının önünde unvanı da söylenir. Örneğin “Dekanımız Ada Taşkıran” gibi tanıtılmalıdır. Sadece unvanın söylenmesi uygun değildir. Genel olarak tanışma ve tanıştırılma sürecinde dikkat edilmesi gereken kurallar aşağıda özetlenmiştir:

- Tanıştırmaya işlemi ilk karşılaşıldığı anda yapılmalıdır,
- Bir ortama yeni gelenler, mevcut olanlara tanıştırılır,
- Astarlar üstlerine, gençler yaşlılara tanıtılır,
- Tanıştırmak istenen bireyler için birbirlerinden izin alınmalıdır,
- Bir kadın hiçbir zaman kendini bir erkeğe tanıtmaz,
- Tanıştırmada küçük olan bireyin adı her zaman önce söylenmelidir,
- Bir kişiyi grup içinde başka biri ile tanıştırmak istendiğinde, gruba yaklaşıp uygun zaman beklendikten sonra göz göze gelindiğinde özür dileyerek tanıştırma yapılır,
- İlk tanışmada öpüşmek ya da sarılmak uygun değildir.

Vedalaşma

Tanışma ve tanıştırılma süreci sonunda bireyin bulunduğu ortamdaki ayrılması durumunda vedalaşma gerekliliği ortaya çıkacaktır. Önemli olan husus, hiçbir şekilde bulunulan ortamdaki ya da ait olunan gruptan ayrılırken, sessiz sedasız bir veda gerçekleştirilmemesidir. Telefon ile İletişimde Nezaket ve Görgü Telefon ile iletişim önceki zamanlarda masaüstü ya da ankesörlü telefonlar ile sınırlıyken, artık günümüzde cep telefonu ile çok geniş ve yoğun bir kullanım alanı söz konusudur. Genel olarak telefon ile iletişimde uyulması gereken kurallar aşağıda gibi sıralanabilir:

- Genel ilke olarak telefon en az iki defa çaldıktan sonra açılmalıdır.
- Telefonu cevaplayan kişinin “Alo” kelimesi yerine “Efendim” kelimesini kullanması daha uygundur.
- Telefon eden kişi öncelikle karşı tarafı selamladıktan sonra kendini tanıtmalıdır. Devamında “Müsait misiniz?” ifadesi ile izin isteyerek konuşmaya devam etmelidir.
- Telefon eden kişi kendini tanıtmazsa, “Kimsiniz?” denmemeli, bunun yerine “Kiminle görüşüyorum?” ifadesi kullanılarak görüşme sürdürülmelidir.
- Yanlış numara çevirdiğinize dair içinizde bir kuşku oluşursa, karşı tarafın numarasını sormak yerine, orasının aradığınız numara olup olmadığını sorabilirsiniz.

- Telefon görüşmesini bitirme hakkı nezaket ve görgü kuralı olarak büyüktür.
 - Eşit statü ve düzeydeki kişilerde kapama hakkı, ilk arayanındır.
 - Size telefon geldiğinde, kapalı ve kalabalık bir ortadaysanız, müsaade isteyerek dışarı çıkıp konuşma yapmalısınız.
 - Özel telefon aramaları sabah 10.00'dan önce (hafta sonunda 11.00'den önce) ve akşam 22.00'den sonra yapılmamalıdır.
 - Tarafınıza telefon geldiğinde yanınızda sizden statü olarak yüksek biri varsa muhakkak ondan izin istenerek telefon cevaplanmalıdır.
 - Telefonla görüşme sırasında karşı tarafın izni alınmadan diyafon açılmamalıdır.
 - Telefonla görüşme yaparken başka bir telefon gelirse, ikinci telefon açılmalı, astsa beklemeye alınmalı, üstse, ilk telefon bekletilmeye alınarak üst ile görüşme yapılmalıdır.
- Bu genel kurallar dışında cep telefonu ile görüşürken ayrıca dikkat edilmesi gereken kurallar aşağıda özetlenmiştir:
- Toplu taşıma araçları ve kalabalık yerler gibi kamuya açık alanlar ile sosyal ortamlarda yüksek sesle konuşulmamalı ve söz konusu yerlerde görüşme yapılırken boşta olan elinizle nazik ve hafifçe ağız kapatılmalıdır.
 - Cenazede, ibadethanelerde, iş görüşmesinde, sinema ve tiyatrodan, uçakta ve kütüphanelerde cep telefonu sessize alınmalı veya kapatılmalıdır.
 - Cep telefonu kullanmamanız gereken bir yerde telefonu kapatmayı unutmuşsanız, çağrı geldiğinde özür dileyerek çağrıyı cevaplamadan ve arayan kim diye bakmadan sonlandırmanız gerekir.
 - Toplantı ya da özel bir ortamda beklediğiniz çok acil bir telefon varsa, diğer bireylere önceden böyle bir çağrı beklentiniz olduğu ile ilgili bilgilendirme yapmanız yerinde olacaktır.
 - İş yemekleri ve resmi ziyaretler gibi yerlerde cep telefonunu masa üstüne koymaktan kaçınılmalıdır.
 - Araç kullanırken kesinlikle cep telefonu kullanılmamalıdır.
 - İki defa arandığı halde karşı taraf cevap vermiyorsa, üçüncü bir defa arama yapılmamalı, bunun yerine görüşme isteğini belirten kısa mesaj atılmalıdır.

Ziyaretlerde ve Davetlerde Nezaket ve Görgü

Özel veya sosyal yaşamda ve iş yaşamında yapılan tüm ziyaret ve davetlerde uyulması gereken bazı görgü ve nezaket kuralları bulunmaktadır.

Ziyaretlerde Nezaket ve Görgü

Ziyaret, birinin izin alarak bir başkasını görmeye gitmesi olarak ifade edilebilir. Bütün ziyaretlerde dikkat edilmesi gereken iki önemli husus bulunmaktadır:

1. Ziyaret vaktinin iyi seçilmesi,
2. Ziyaretinin randevulu yapılması. Belirli zaman aralıklarına tabi olmayan klasik ziyaretler için sabah saat 10.00 – 11.30, öğleden sonra ise saat 15.00 – 17.00 arası uygun saatlerdir.

Temel olarak ziyaret sıralaması bakımında küçüğün büyüğü, gencin yaşlıyı, astın üstü, kıdemsizin kıdemliyi ziyaret etmesi uygundur. Ziyaret yapılırken hediye götürülmesi nezaket ve görgü kuralları açısından oldukça önemlidir. Bu kapsamda götürülebilecek en temel hediye çiçektir. Ancak çiçeklerin rengine göre farklı anlamlar taşıdığına dikkat edilmelidir. Örneğin kırmızı gül aşkı, beyaz gül masumiyeti, orkide üstünlüğü, leylak saadeti, lale gururu, karanfil ise sadakati temsil etmektedir. Son olarak ziyaret edilen bireyin saatine bakması, yeni konu açmaması veya ayağa kalkması, ziyaretin bitmesi yönündeki sinyaller olarak kabul edilmelidir. Ziyaret türleri, tebrik, nezaket, eş-dost, taziye, bayram, resmi, veda ve teşekkür ziyaretleri olarak sıralanabilir.

Davetlerde Nezaket ve Görgü

Davetlere 10-15 dakika önce veya sonra gidilebilir. Birbiriyle uyumlu, bir araya gelmesi sorun olmayacak ve birbiriyle tanışması uygun olan bireyler davet edilmelidir. Resmi ve kalabalık davetler mutlaka davetiye ile yapılmalıdır. Burada önemli olan davetiyede eğer katılma durumunuzu tespit etmek üzere "L.C.V." (Lütfen Cevap Veriniz) varsa, orada belirtilen tarih ve zamandan önce katılma durumunuzu mutlaka belirtmelisiniz. Davetler, ev, çay, yemek, kokteyl ve resepsiyon davetleri olarak sıralanabilir.

Diğer Ortamlarda Nezaket ve Görgü

Cadde ve sokaklarda saygılı ve kibar olunmalı, bir şey yenip içilmemelidir. Erkekler kadınlara sağ taraftan eşlik etmeli, trafiğin aktığı tarafta erkekler yürümelidir. Genelde kullanılan asansöre binerken içeridekiler selamlanır ancak alışveriş merkezi, hastane gibi genel asansörlerde selamlama gerekliliği yoktur. Toplu taşıma araçlarında diğer insanların haklarına saygılı olunmalıdır. Ses tonuna, cep telefonu kullanımına ve iletişim tarzına dikkat edilmelidir.