**Protokol ve nezaket kuralları**

[**Protokol**](http://www.dinihaberler.com/haberleri/protokol)**;** Resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümüdür.
[**Nezaket**](http://www.dinihaberler.com/haberleri/nezaket)**;** Başkalarına karşı saygılı, nazik davranma kurallarını gösterir.
İnsanlar, özel hayatlarında ne kadar samimi olurlarsa olsunlar, resmi ilişkilerde daima [protokol kuralları](http://www.dinihaberler.com/haberleri/protokol%2Bkurallar%C4%B1)na uymak ve birbirine saygılı davranmak zorundadırlar.
**Yönetimde;** [nezaket kuralları](http://www.dinihaberler.com/haberleri/nezaket%2Bkurallar%C4%B1)nın bilinmesinde ve uygulanmasında başta yöneticiler olmak üzere, tüm çalışanların başarılı olmaları bakımından yarar vardır.

**Bunlardan önemli görülen bir kısmı aşağıya çıkarılmıştır.**
**1- Bir kurumda, çalışanlar arasında karşılıklı sevgi, saygı ve güven esastır.**
Amirin memura, memurun amirine karşı mesafeli ve saygılı davranması, gerek tüm çalışanlar, gerekse kurum için önemlidir.
Örnek; Astların, üstlerine “Sayın Valim”, “Sayın Müdürüm”; üstlerin de astlarına “Ayşe Hanım”, “Mehmet Bey” şeklinde hitap etmeleri en tabii bir nezaket kuralıdır.
**Keza;**astların, üstlerin makam odalarına girerken; ceketlerinin önünü iliklemeleri, kapıyı vurmaları, içeri girdiklerinde de “Efendim izin verirseniz bir husus arz edeceğim” diyerek söze başlamaları; amir elini uzatmadıkça onun elini sıkmaya yeltenmemeleri; izin verildiğinde amire yakın bir yere oturmaları; ikram edilirse bile sigara içmemeleri, üstün “Memnun oldum, teşekkür ederim” şeklindeki beyanının, astın odadan ayrılıp gitmesini istediği anlamına geldiğini bilmeleri en basit  nezaket kurallarındandır.
**2- Yönetici veya kamu görevlisi, düzeyi ne olursa olsun, toplantılarda mevkiine uygun yere oturur, kesinlikle kalkacağı yere oturmaz.**
Gerek merkez, gerek taşra ve gerekse uluslararası toplantı ve faaliyetlerde herkes kimin nereye oturması gerektiğini bilmek ve ona uymak zorundadır.
Bu konularda olumsuz durumların meydana gelmemesi için, protokole dâhil kişilere davetiye gönderilirken, kimin nereye oturacağının bildirilmesi ve ona göre salonda yerleşimin yapılması; davete katılanların da kendilerine gösterilen yerlere oturmaları ve kurallara uymaları gerekir. **Toplantılara gidilirken kılık kıyafet üzerinde de titizlik gösterilmesi yerinde olur**. Ayrıca faaliyetin türüne göre de kıyafet seçilmesi gerekir.
**3- Toplantı, tören ve açılışlarda konuşmalar daima asttan üste doğru yapılır. En üst makamı temsil eden kişi en son konuşur.**
Konuşmalar sırasında, genellikle astlar teknik ve ayrıntılı konuları, üstler ise stratejik ve politik konuları dile getirirler.
Bu toplantılarda takdimin nezaket kurallarına uygun bir üslup içerisinde yapılması gerekir.**“Sayın Bakanımızı, konuşmalarını yapmak üzere şimdi mikrofona/kürsüye davet ediyorum. Arz ederim.”**denilmesi yerinde olur.
Topluluğa karşı yapılan konuşmaların başında ve sonunda toplantıya katılanların selamlanması da unutulmamalıdır.
**4- Protokole tâbi kişilerin karşılanması ve uğurlanması ayakta yapılır. Bu kişiler kurum kapısında karşılanır ve aynı yerde uğurlanır.**
Karşılama ve uğurlamadaki tatlı bir tebessüm insana puan kazandırır.
**Karşılamada,** önce ast “Hoş geldiniz” der, **Uğurlamada ise**, önce üst “Allahaısmarladık” der, sonra ast “güle güle” der. **Her ikisinde de** üst el uzatırsa, ast elini uzatıp toka eder.
**Ev sahibi durumunda olan ast,** “üst” ün sol tarafında giderek ona yol gösterir.
**Aynı düzeyde olan misafirlerin makam odasının kapısında karşılar,** yine aynı yerden uğurlar.

**Ast durumunda olan misafirin**, makam odasının içinde ayağa kalkarak karşılanması ve aynı şekilde uğurlanması şık olur.
**5 – Yöneticinin, makamında üstlerin olduğu sırada,** mecbur kalmadıkça astlarını odaya kabul etmemesi; ettiği takdirde görüşmenin alçak sesle ve kısa sürede bitirilmesi gerekmektedir.
**Misafir kabul eden kişinin, misafirin yanında başka bir şeyle meşgul olması** nezaket kurallarına aykırıdır.
**6-  Telefon görüşmesinde usul: Bir kişinin görüşmek üzere herhangi bir kimseye telefon açtığında**; önce kendisini tanıtması, sonra kiminle görüştüğünü ismini ve görevini öğrenmesi ve daha sonra da söyleyeceklerini ifade etmesi gerekir.
**Aynı mevkideki kişiler arasında yapılan telefon konuşmalarında**, önce telefonu açan kapar, **Amir - memur durumunda ise** telefonu önce amir kapatır.
**Ast durumunda olan görevlinin, sekreter kanalı ile amiriyle görüşmesi nezaketsizlik kabul edilir**. Astın üste telefonu bizzat kendisinin açması gerekmektedir.
Bir ilçe Müftüsünün sekreterine  direk olarak **“Bana il Müftüsünü bağla” demesi; sekreterin de İl Müftüsüne telefon açarak “Sizinle ilçe Müftüm görüşmek istiyor ”**demesi uygun değildir. Ancak il Müftüsünün sekreterine açılabilir.
**7- Yöneticinin, amiri durumunda olan bir kişinin makam odasına gelmesi halinde, makam koltuğunda oturmaması gerekir.**
Gelen yetkiliye, ayağa kalkıp uygun bir yer göstererek buyur etmesi ve kendisinin de misafire yakın bir yere oturması uygundur.
**8- Resmi araçlarda protokol makamı sağ arka köşedir**. Birden çok kişinin resmi araca binmesi durumunda ise araca binecek kişilerin kendi yerlerini kendilerinin tayin etmeleri gerekir.
**Makam aracına amirden önce binilir ve önce inilir**. Aracın önünde oturan kişi veya o yoksa şoför amir bindikten sonra aracın arka kapısını kapattıktan sonra biner ve durulan yerde de önceden inerek amirin ineceği kapıyı açar. **Aracı kullanan kişi amir durumunda ise**, araçta amirden sonra gelen en kıdemli kişi aracın sağ ön tarafına oturur.
**9- Yönetici, üst  makamlarda bulunan kişilerle daima randevu alarak görüşür**. Görüşmeye hazırlıklı gider ve görüşme sırasında zamanı iyi kullanır.
**10- Ziyaretine gidilen üstün makamında başkaları olduğu sırada içeri girilmez**. Girme mecburiyeti olursa, kendisinden özür dilenir ve ziyaret süresi kısa tutulur.
**11- Yürüme ve oturma sırasında; amirin yeri sağ, memurun yeri sol taraftır.** Bu bir kuraldır ve her yerde geçerlidir.
**12- Yönetici aynı düzeydeki görevliler ve astları ile makam koltuğunda oturarak görüşmeler yapar**.
Ast durumunda olup, kıdem ve yaş bakımından amirden fazla hizmeti olan varsa, bunlara karşı daha duyarlı davranılması aklın ve duyarlılığın bir gereğidir.
Yöneticinin, makam odasında bir köşeyi bu amaçla tefriş edip, yukarıda açıklanan şekildeki görüşmeleri orada yapması yerinde olur.
**13- Amirin, maiyetindeki çalışanlara verdiği emirler, zaman kaybetmeden aynen uygulanır.** Yerine getirilmeyen emirler, nedenleri ile birlikte amire zamanında bildirilir.
**14- Yönetici, makamına iş için gelenleri veya ziyaretçilerini ayağa kalkarak karşılar ve sonra oturup konuşarak problemlerini çözmeye çalışır**. Resmi görüşmelerini yazılı hukuk kurallarına dayandırır. Görüşmeler sırasında zamanı iyi değerlendirir. Cevap olumsuz bile olsa muhatabın kırılmayacağı şekilde davranış göstermeye itina gösterir.
**15- Yönetici, davet ve randevularına zamanında gider**. Önemli mazereti çıktığında önceden haber verir.
**16- Takdim ve tanıştırmalar daima ayakta olur**. Tanıştırma yapılırken kural, ast üste, küçük büyüğe ve bay bayana takdim edilir. Eğer, üst makamdaki erkek ise bayan da baya takdim edilebilir.
**17- Yönetici, muhatabına daima “siz” diye hitap eder**. Her zaman ve her yerde “lütfen” diyerek, muhatabından izin alıp söze başlar. “Teşekkür ederim” diyerek sözünü tamamlar.

**18-  Yönetici, göreve yeni başladığı yerde, tebrik için gelenlere teşekkür eder, ikramda bulunur.** Tebrike gelenlere, uygun zaman içerisinde iadeyi ziyarete gider.
**19- Yönetici, görevden ayrılırken astlarıyla veda toplantısı yapar**. Astları görevden ayrılırken de aynı şekilde toplantılar yaparak onları kurum adına uygun şekilde yolcu eder.
Bu davranış personelin birbirine güvenini artırır.
**20- Yönetici, gerek astlarına ve gerekse akranlarına adlarıyla hitap eder**. Örneğin  “Ahmet bey, Nihal hanım...”  Bu tarz hitap, yöneticiye seviye kazandırır.
**21- Yönetici, anadilimiz olan “Türkçe”yi hatasız  kullanmaya özen gösterir.** Yazma ve konuşma sırasında gramer kurallarına dikkat eder.
Makamında sürekli olarak, imlâ kılavuzu ve sözlük bulundurur. Ayrıca, birlikte çalıştığı astlarına da aynı davranışı kazandırmaya çalışır.
**22- Yönetici, konuşmalarında “Ben” kelimesi yerine “Biz” kelimesini tercih eder ve mensup olduğu kurumu kastederek  “Teşkilatımız” gibi hitaplar kullanır**.
Bu tarz konuşmalar, birlikte çalıştığı insanları onurlandırır ve kuruma bağlar.
**23- Yönetici, düzenlenen resmî veya özel yemeklerde**, ev sahibi veya onur konuğu yemeğe başlamadıkça diğer davetlilerin yemeğe başlamamasını, bu şahıslar yemek masasından kalkmadıkça masadan ayrılmamasının gerekliliğini bilir ve buna uyar.
**24- Yönetici, daima temiz ve bakımlıdır.** **Giyimine, saç, sakal tıraşına özen gösterir.**
Yönetici, bu tavrını astlarına da telkin eder. Muhatabı ile konuşurken elini cebine sokmanın saygısızlık olduğunu bilir.
**25- Yönetici, el sıkma sırasında**, “daima üst durumlarda olanlar ile; aynı düzeyde olanlardan hanımlar önce elini uzatır” kuralına riayet eder.
**26- Yönetici, mesai ve yakın arkadaşlarını önemli günlerde arar**. Onları, duruma göre sözlü ve yazılı olarak tebrik eder. Diğer taraftan kendisine gelen tebriklere de mutlaka cevap verir.
**27- Astların üstlere, erkeklerin bayanlara öncelikle selam vereceğini, astlar tarafından verilen selamın üstler tarafından alınması gerektiğini bilir.** Ayrıca, aynı düzeydeki arkadaşlarına karşılık beklemeden kendisinin selam vereceği kuralına uyar.
**28- Yönetici, birlikte çalıştığı astların arasında ayırım yapmaz**, bayanlara ve yaşlılara karşı daha saygılı davranır.
**29- Yönetici, sorumluluklarda önde, menfaatlerde en arkada yer alması gerektiği bilmelidir.** Bu astlara ve çevreye güven verir.
**30- Yönetici, daha önce aynı görevi yapmış olanları; kötü yönleriyle değil, iyi tarafıyla anar**. Fırsat buldukça onları ziyaret eder.
**31- Yönetici, zamanı iyi değerlendirir**. Zamanın bir kısmını da düşünmeye ayırır.
**32- Yönetici, iş hayatında olanları evine taşımaz**. Özel hayatı ile iş hayatını birbirine karıştırmamaya özen gösterir. Ayrıca, sağlığına dikkat eder.
**33- Yönetici, toplu yerlerde başkalarını rahatsız etmeyecek bir ses tonuyla konuşmalıdır**. Toplum adabına titizlikle uyar. Etrafındakilere de bunu telkin eder.
**34- Yönetici, söylediklerini hareketleriyle de teyit eder**. Yönetici yapacaklarını söylemeli, söylediklerini yapmalıdır.
**35- Yönetici, karar vermeden konuyu inceler ve sonra karar verir.** Yönetici hiçbir zaman peşin hükümlü olamaz, duygusal davranamaz.
**36- Yönetici, birlikte çalıştığı insanların özel yaşantılarıyla da ilgilenir**. İhtiyacı olanlara her türlü yardımı yapmak için imkânlarını kullanır.
Yönetici, bu davranışları birlikte çalıştığı kişilere de kazandırmaya çalışır.
**37- Yönetici, makamına gelen amirlerine veya ayarındaki görevlilere**; çay, kahve ve benzeri ikramları bizzat kendisi sunar. Hizmetli veya çaycıyı çağırarak “Bak bakalım beyefendilere ne içerler” demez. Yöneticiler, misafirlerine “Sayın Müdürüm ne emredersiniz, çay, kahve...” şeklinde teklifte bulunur. Gelen çay veya kahveyi ayağa kalkarak misafirlerine “Buyurun efendim” diyerek bizzat kendisi sunar.
**38- Tüm resmî kapı, vurularak girilir**. Elinizde sigara olduğu halde, resmî dairelere girilmez ve bu yerlerde el kol hareketiyle konuşulmaz.
**39- Toplantı salonlarında, yerine giderken veya yeniden dışarı çıkarken, sıralarda oturanlara sırt dönülmez.** Yüz, oturanlara dönük vaziyette sıradaki yerine gitmek veya yerinden çıkmak en doğru nezaket kuralıdır.
**40- Yönetici, önce kendisine, sonra karşısındakine saygılı olmayı bilir** ve bu konularda etrafındakilere örnek olur.
**41- Yönetici, ekonomik değerlerin korunmasına çalışır.** Tasarrufa riayet eder.
Tasarrufun isabetli kullanma anlamına geldiğini, birlikte çalıştığı kişilere telkin eder ve bu davranışları kazanmaları hususunda çaba harcar.
**42- Yönetici, verdiği sözü yerine getirir**. Zira sözün borç olduğunu bilir. Yerine getirilmesi mümkün olmayan işler için söz vermez.
**43- Yönetici, maiyetindekilere rica şeklinde emirlerini  iletir**. Rica, hiçbir zaman yalvarma anlamına gelmez. Üstün ricasının, emir niteliğinde olduğunu astlar bilir.
Yerine göre, yapılamayan veya yanlış yapılan işler için özür dilenmesi de bir nezaket kuralıdır. Özür veya af dilemenin yalvarma olmadığı bilinmelidir. Yalnız, bu iş yapılırken çok uygun kelimeler seçilmelidir.
**44- Yönetici,  kendisine yansıyan gerek özel ve gerekse iş hayatı ile ilgili sırları saklamasını bilir.**Sırrı ifşa etmenin ve dedikodunun, toplum hayatında, karşılıklı güven ve saygıyı ortadan kaldırdığını kabul eder ve bundan sakınır.
**45- Yönetici, otel, misafirhane ve tatil köyleri gibi yerlerde hangi kılık-kıyafetle dolaşacağını bilir.** Başkalarını rahatsız edecek konuşma ve davranışlardan kaçınır.
Yönetici, iş yerlerindeki örnek davranışlarını bu gibi yerlerde de sürdürür.
**46- Yönetici, meydana gelen olumsuzluklara veya şok tesiri yaratacak beklenmedik olaylara karşı daima hazırlıklı olur, birlikte çalıştığı görevlileri de aynı şekilde hazırlar.**
Yönetici, meydana gelen olumsuzlukların sorumluluğunu göğüsler, olaylar karşısında itidalini korur.
Fevri davranışlardan kaçınır. Problemleri akıl, mantık ve hukuk kuralları çerçevesinde çözer. Kararsızlıktan kaçınır.
Zira “Kötü karar, kararsızlıktan daha iyidir.” kuralını bilir ve bu hataya düşmekten kaçınır.
**47- Yönetici, çalışmalarını; planlama, uygulama ve denetleme ilkeleri çerçevesinde yürütür,** astlarından da aynı şekilde mesai yapmasını ister. İşleri bilfiil yapacak astlara; yapacakları işin nasıl yapılacağının gösterilmesi, inceleme yapmalarına fırsat verilmesi, bilgi ve beceri kazandırılması gerekir.
Ayrıca, yönetici öncelikle astlarının; görevlerini, yetkilerini ve sorumluluklarını öğrenmelerine ve uygulamalarına yardımcı olur.
**48- Yönetici, konmuş olan kurallara uyar**. “Disiplin kolaylıktır” ilkesini bilir. Etrafındakilerin de buna uymalarını sağlar.