

YÖNETİMDE PROTOKOL KURALLARI

Yönetim, bir resmi ilişkiler sistemi olarak daima **“Protokol Kuralları”** içinde gerçekleşir. Özellikle üst yöneticilerin günlük yaşamı daha çok protokol içinde geçer. Bu nedenle, yöneticiler genellikle, protokolcü olurlar ve astlarını, çalışmalarından çok protokol açısından değerlendirirler. Oysa astlar çoğunlukla protokolü bilmezler veya protokole fazla önem vermezler.

Yönetimde protokol, bir anlamda **“Resmi Görgü Kuralları”** demektir. Nitekim ast ile üst özel hayatlarında ne kadar samimi bir arkadaş olsa da, yönetimdeki resmi ilişkilerde daima protokol kurallarına uymak zorundadırlar, örneğin, özel hayatlarında üstüne **“Ağabey”** diyen bir ast, makamında veya bir toplantıda ona **“Sayın Başkanım”** demek zorundadır. Ast, daha yaşlı ve kıdemli olsa da, resmi ilişkilerde üstüne saygı göstermek ve emrine **“Baş Üstüne”** demek durumundadır.

Bu nedenle, yönetimde resmi ilişkilerde geçerli olan ve sıkça uygulanan protokol kurallarının bilinmesinde, yönetimin ve yöneticilerin başarısı açısından yarar vardır.

1) Yöneticinize daima saygılı hitap edin. Ona, taşıdığı unvanına göre **“Sayın Başkanım”** veya **“Sayın Valim”** deyin veya sadece **“Beyefendi”** diye hitap edin. Yöneticinizin makamına girdiğinizde **“Saygılar Sayın Başkanım”** veya **“Saygılar Beyefendi”** diyerek selamlayın.

İçeri girerken ceketinizin düğmeli olmasına dikkat edin. Yöneticiniz **“Buyurun oturun”** demeden oturmayın veya oturmanız gerekiyorsa **“Müsaadenizle Efendim”** diyerek oturun. Otururken amiriniz veya üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atmayın. Sigara ikram etse de eğer içmiyorsa siz de içmeyin. Konuşmalarınızda daima saygılı ve nazik ifadeler kullanın. Özellikle yöneticinizin (**Amirinizin**) konuşmasını dinlerken yüzüne ve hatta gözüne bakın.

Üstünüz ve yöneticiniz size **“hoş geldiniz”** veya **“güle güle”** derken toka etmek için elini uzatmıyorsa, önceden elinizi uzatmayın. Otururken, üstünüz ayağa kalkarsa siz de kalkın; Üstünüz ya da amiriniz görüşmenizin sonunda size **“Memnun oldum, teşekkür ederim”** derse, toka etmek için elini uzatırsa, kalkıp gitmeniz gerektiğini anlayın.

2) Yöneticinizin veya üstlerinizin makamında oturacağınız koltuk, masaya en yakın ve en uygun olan koltuktur. Ancak, siz içerdeyken sizden üst olan birisi gelirse oturduğunuz koltuğu terk edip bir koltuk geriye girmeniz gerekir.

Yöneticinin makamına birden çok kişiyle girdiğinizde de, seviyenize ve kıdeminize göre sıralanarak oturun. En üst olan masaya en yakın oturan ve yöneticiye en yakın olandır.

3) Yöneticinizle ya da üst yöneticilerle görüşmek için daima sekteriyle ön ilişki kurun. Uygun zamanını öğrenin ve randevu alın. Yöneticinin yanında biri varken, zorunlu değilse veya kendisi çağırmadıysa girmeyin. Girmek zorunda olduğunuzda da, önce özür dileyin. Üstlerinizi ve akranlarınızı randevu almadan veya en azından izin almadan ziyaret etmeyin.

4) protokolde üst daima sağdadır. Ast olarak; otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstünüzün soluna geçin. Seviyenizi bilin. Kendinizi küçültmeyin. Üstünüzün önüne geçemeyin, astınızın arkasına düşmeyin.

5) Toplantılarda daima protokoldeki yerinize oturun. Statünüzü koruyun. Toplantıda, toplantı başkanından izin istemeden konuşmayın ve daima toplantı başkanına hitaben konuşun.

6) Resmi açılışlar daima en üst tarafından yapılır. Toplantılarda ve törenlerde konuşma sırası asttan üste doğrudur. Yani en üst en son konuşur. Konuşma sırasını buna göre belirleyin. Astlar daha çok teknik ve ayrıntılı konularda, üstler ise politik ve stratejik konularda ve genel nitelikte konuşma yaparlar. Konuşmalarınızın başında ve sonunda saygıyla selamlamayı unutmayın.

7) Resmi araçlarda protokol makamı aracın sağ arka köşesidir. Üst daima burada oturur. Ancak, sizden üst birini veya konuk olarak bir akranınızı aracınıza aldığınızda sağ arka köşeyi ona bırakın ve soluna geçin. Ancak, resmi aracı kullanan aracın şoförü değil de, üstünüz veya akranınızın kendisi ise, o zaman şoför mahalline geçin.

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

8) Protokolde, karşılama ve uğurlamalar çok önemlidir. Üst ve akran misafirlerinizi daima kapıda karşılayın ve uğurlayın. Karşılama, en üst olan, misafire ilkönce **“Hoş geldiniz”** der ve toka eder. Uğurlamada ise, ilk önce ast olan **“Güle güle”** der, en üst olan da en son **“Güle güle”** der ve toka eder. Yani, misafir en son en üste **“Allahaismarladık”** der ve toka eder. Tokalaşırken önce el uzatma hakkı üst olana aittir.

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

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

9) Amiriniz veya üstünüz ziyaretinize veya denetiminize geldiğinde ilke olarak makam koltuğunuzda oturmayın. Misafir koltuğuna geçip karşısında oturun. Onu kendi astınız durumuna düşürmeyin. Ama, başyöneticiniz geldiğinde kendisini makam koltuğuna buyur edin. Çünkü siz orada onun adına oturuyorsunuz ve onu temsil ediyorsunuz. (Bir de Cumhurbaşkanı, Başbakan, Vali geldiğinde). Başka hiç kimseye koltuğunuzu vermeyin. Koltuğunuzun manevi kıymetini bilin.

10) Kendi makam odanızda da olsa, amirlerinize ve üstlerinize daima saygılı olmak, protokole ve nezaket kurallarına uymak zorundasınız. Unutmayın, amiriniz ya da üstünüz size önem ve değer verdiği ve sizi sevdiği için odanıza gelmiştir. Yoksa her an sizi kendi odasına çağırabilirdi. Ayrıca amirinizin ya da üstlerinizin sizi ziyaret etmesi astlarınız ve akranlarınız gözünde size bir güç ve prestij sağlar. Sizin için bu bir imkân ve fırsattır. Ama daima iyi kullanılmalıdır. Özellikle üstlerin ziyaretlerinde gerekli ilgi ve saygı içinde karşılama, ağırlama ve uğurlamadan kaçınılmamalıdır. Zira üstler kendilerine gösterilen ilgi oranında size destek olurlar. Aksi halde üstünüzün bir ziyareti aleyhinize de olabilir.

11) astlarınızı ve ast düzeydeki kişileri makam koltuğunuzda oturarak kabul edin. Ancak akranlarınızı kabul ederken, eğer yaş, kıdem ve diğer yönlerden sizden üst iseler, onları misafir koltuğunda oturarak kabul etmek bir saygı ifadesidir. İlke olarak, saygı duyduğunuz kişilerle eşit düzeyde oturun.

Üstlerinizi ve akranlarınızı ve önemli misafirlerinizi makamınızda kabul etmek için, makam odanızda uygun bir yerde, ortasında yuvarlak masa yada sehpa bulunan, etrafında misafir koltukları olan bir **“Misafir Köşesi”** düzenleyin. Zira sembol olarak, yuvarlak masa eşitlik demektir.

12) Makamınızda resmi bir ziyaretçi, amiriniz veya üstünüz varken içeriye astlarınızdan kimseyi almayın. Üstünüz ya da resmi misafirinizle görüşürken zorunlu olmadıkça telefonla görüşmeyin. Evrak imzalamayın ve başka şeylerle meşgul olmayın. En azından, mecbursanız, özür dileyin ve izin isteyin.

13) Astınızla resmi olarak görüşürken ve astınıza emir verirken ilke olarak kendi makamınızda olun ve makam koltuğunuzda oturun. Çünkü makam, otorite ve hiyerarşi demektir.

14) Akranlarınıza ve astlarınıza adıyla veya unvanıyla **“Ali Bey” “Müdür Bey”** diye hitap edin. Onlardan soyadıyla ve unvanıyla söz edin. **“Sayın Öztürk”** veya **“Sayın Milli Eğitim Müdürü”** gibi.

Üstlerinize ve akranlarınıza **“Beyefendi/Hanımefendi”** deyin. Genel olarak erkeklere **“Beyefendi”** kadınlara da **“Hanımefendi”** diye hitap edin. Özellikle üstlerinize **“Ağabey”** demekten ve üstlerinizin eşine de **“Yenge”** demekten çekinin, **“Hanımefendi”** diye hitap edin ve söz edin.

15) Makamınızda, gelen misafirinize (ziyaretçinize) ayağa kalkarak hoş geldiniz deyin ve toka edin. Oturmaları için protokol sıralarına göre, uygun yerlere buyur edin. Kendilerine bir şeyler ikram edin. En azından güler yüz gösterin. Unutmayın, misafirinize yağacağınız en güzel ikram güler yüzdür.

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

17) Makam odanızda siz daima ev sahibisiniz. Kabul ettiğiniz herkes de misafirinizdir. Misafire ilgi ve saygı genel bir nezaket kaidesidir. Bu nedenle kim olursa olsun önce misafirinize buyur etmek, ikram etmek ve saygı göstermek zorundasınız. Unutmayın, hizmetliniz çay ve benzeri ikram ederken önce misafirinize (Misafirinizin en büyüğünden başlamak suretiyle) ve en son size sunmak durumundadır.

18) Telefon açtığınızda önce kendinizi tanıtmakla söze başlayın. Bir de unutmayın, telefonu kim açıysa önce o kapatır. Ancak, üstünüzle telefonla görüşürken, üstünüz ahizeyi kapatmadan önce telefonu kapatmayın. Üstlerinize ve akranlarınıza, telefon görüşmenizin başında ve sonunda saygılar sunun. Üstlerinize sekreteriniz, aracılığıyla telefon etmeyin. Rütbece veya statü olarak küçük olanların (**Astların**) büyükleri ararken sekreter kullanması doğru değildir.

19) Göreve yeni başladığımızda tebriğe gelenlere ikramda bulunun. Özellikle ilk ay içinde size tebrik için gelen akranlarınızı ve üstlerinizi not edin. Bir ay sonra onlara teşekkür için ve iyi ilişkilerin temini için iade-i ziyarete gidin. Ancak ilk bir-iki ay içinde çeşitli nedenlerle size gelemeyenlere de önce siz gidin ve kendinizi takdim edin. Onları da kazanmış olursunuz. Ayrıca, sizden sonra yeni tayin olan akran yöneticilere ve üstlerinize de tebrik için önce siz ziyarete gidin.

20) Görevinizden ayrılırken atalarınızla veda toplantısı yapın. Hepsisiyle vedalaşın. Size yardımları, katkıları, çalışmaları, bağlılıkları ve saygıları için kendilerine teşekkür edin. Eş düzeydeki akran yöneticilere ve üstlerinize de veda ziyaretinde bulunarak kendilerine her şey için teşekkür edin.

21) Resmi yemeklerde ev sahibi (yemeği veren) “Buyurun” demedikçe, ev sahibi ve onur konuğu yemeğe başlamadıkça siz de başlamayın. Ev sahibi ve onur konuğu sofradan kalmadan siz de kalkmayın. Yemekte görgü kurallarına mutlaka uyun. Resmi yemekte ev sahibi olan birinci adam davetlileri kapıda karşılar; Uğurlamada ise kapıda ev sahibi olan ikinci adam bulunur.

22) Resmi konuşma yaparken kesinlikle “**Ben**” demeyin, daima “**Biz**” veya “**Teşkilatımız**”, “Müdürlüğümüz” deyin.

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

24) Çağrılarak, toplantılara ve randevulara daima saat ve dakikasında gidin. Ne önce gidip zaman kaybedin ne de geç gidip başkalarına zaman kaybettirin.

25) Tanıştırma daima ayakta ve ilk karşılaşmada olur: Tanıştırmada küçüğü büyüğe, erkeği kadına unvanıyla, ad ve soyadıyla takdim edin. (**Mal Müdürü Sayın Ahmet YİĞİT**)

Bir yere girdiğinizde önce kendinizi tanıttin.

26) Protokolde daima küçük büyüğe, kadın erkeğe, ast üste selam verir. Bu nedenle üstlerinize selam verin. Akranlarınıza da önce siz selam verin. Astlarınızın selamlarını da mukabele edin.

27) Toka etmek bir sevgi ve samimiyet gösterisi olarak bir tür selamlaşma biçimidir. Ancak üst el uzatmadan ast el uzatmamalıdır.

Kadınla tokalaşmak için, önce erkek el uzatmamalıdır. Ancak, kadın elini uzattığında erkek ona mukabele etmelidir. Çünkü uzatılan el havada bırakılmaz. Tokalaşmada el uzatma hakkı kadına aittir.

Tokalaşırken gücünüzü göstermeye çalışmayın, sadece hissettirin. Tokalaşırken, toka ettiğiniz kişinin gözüne bakın.

Tebrikatta, tokalaşmaya daima en büyükten başlayın.

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

Her gün temiz ve bakımlı olmayı ihmal etmeyin. Günlük traşlı ve kravatlı olun; elbiseniz tl, ayakkabınız boyalı ve giysiniz renk olarak uyumlu olsun, özellikle resmi toplantı, tören ve davetlerde elbiseniz koyu renk (**lacivert**) takım olsun. Gmleđiniz düz renk, ayakkabı ve orabınız elbisenizle uyumlu olsun. Unutmayın; insanlar daima görünüşlerine göre karşılanır, şahsiyetlerine göre uğurlanırlar. Ancak, uğurlanmak için karşılanmak gerekir.

29) İř yerinizde (**Dairenizde**) akranlarınız, astlarınız ve stlerinizle, iyi tanışmadan onlarla özel ilişkilere girişmeyin.

30) Mesai arkadaşlarınızı (**astlarınızı, akranlarınızı ve Üstlerinizi**) zel ve önemli günlerinde, kutlamayı ihmal etmeyin.

31) Kadın ve erkek astlarınız arasında fonksiyonel olarak ayırım yapmayın. Ancak, kadınlara davranış olarak daha saygılı olun.

Netice olarak; yönetimde başarılı sonuçlar; daima protokol sistemi içinde, olumlu insan ilişkileri temeline dayanır. Unutmayınız.