

# OFİSTE PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI – Doç. Dr. Zafer ÖTER

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Programı

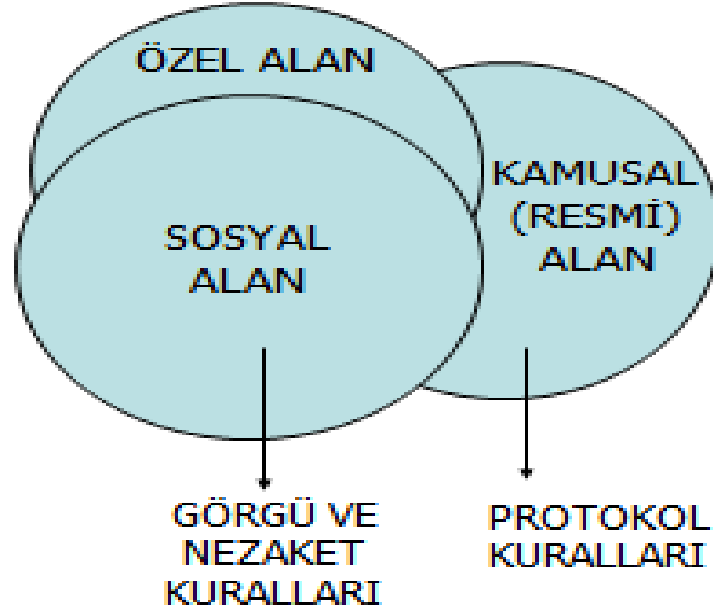
22.11.2017, Çiğli-İzmir

# Protokol- le protocole (fr)

---

- ▶ Anlaşma/accord
- ▶ Resolution/uyum, sözleşme
- ▶ traité/anlaşma belgesi
- ▶ Törensel/ceremonial
- ▶ Etiquette/görgü
- ▶ Rite/ritüel, hal-tavır bilgisi
- ▶ Kamusal, resmi işlemlerde uyulması gereken kurallar bütünü

# YAŐAM ALANIMIZ



Sosyal alanda görgü ve nezaket kuralları; kamusal alanda protokol kuralları uygulanır.

# PROTOKOLÜN ANLAM VE ÖNEMİ

---

- ▶ Protokol; kamusal yaşamda törensel ve biçimsel davranış kuralları bütünüdür.
- ▶ Protokol ve sosyal davranış kurallarının amacı bireysel, kurumsal ve ulusal onuru ve saygınlığı korumaktır.

# Türkiye Cumhuriyeti'nde devlet protokolü

---

Tüm  
yetki ve sorumluluğu

Atatürk'ün

Cumhurbaşkanı

olarak imzasını taşıyan,

Ocak 1927 tarihli ve 4611

sayılı

Bakanlar Kurulu

Kararnamesi ile

Dışişleri Bakanlığı

Protokol Genel Müdürlüğü'ne

verilmiştir.

# Kamuda protokol nerede?

---

- ▶ Resmi otomobiller
- ▶ Resmi toplantılar
- ▶ Resmi törenler
- ▶ Resmi davet ve ziyafetler
- ▶ Yöneticilerin makam odaları

# Protokol kimler için çok önemli?

---

❁ Konuklar(Özel, sosyal ve kamusal alanda)

▶ Hanımlar (Sosyal alanda)

❁ Yöneticiler (Kamusal alanda)

# Protokolde temsil

---

Kamusal yaşamda,

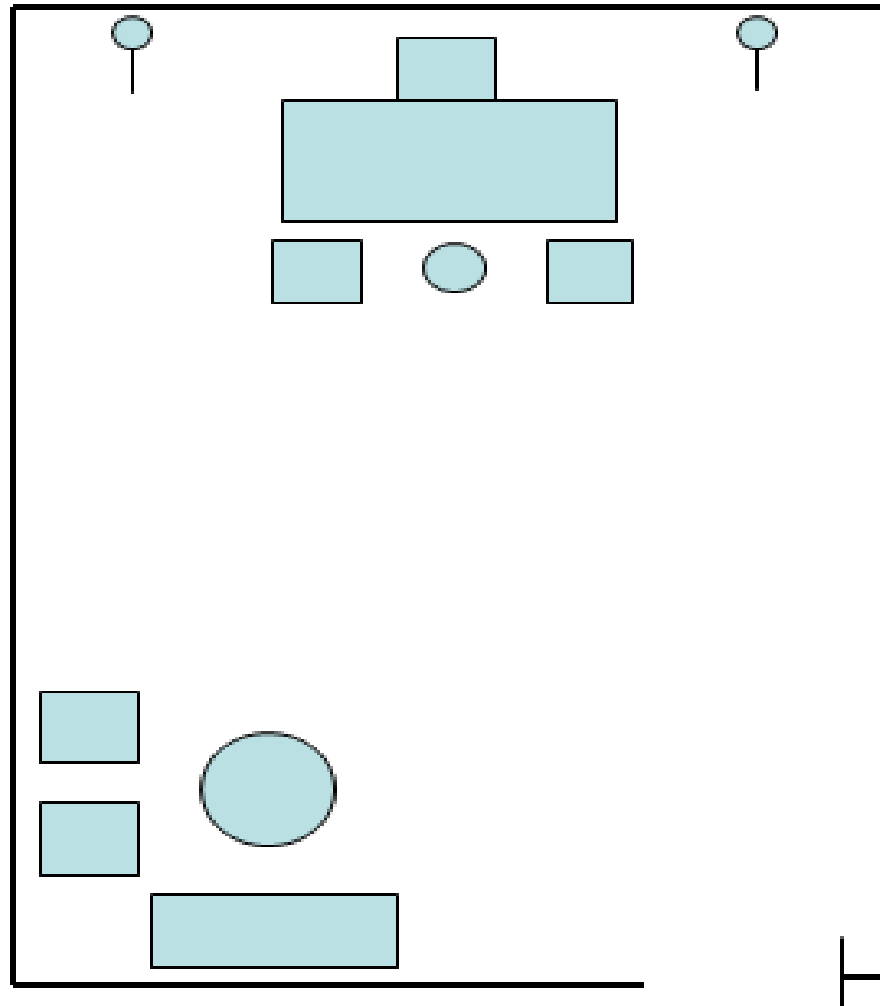
Kimse kendini temsil etmez. Taşdığı unvanı ve çalıştığı kurumu temsil eder.

Kişinin temsil niteliği;

Kılık-kıyafeti, konuşma ve davranışı, yeme-içmesi; protokol, saygı, görgü ve nezaket kurallarına uyması ile ortaya çıkar.



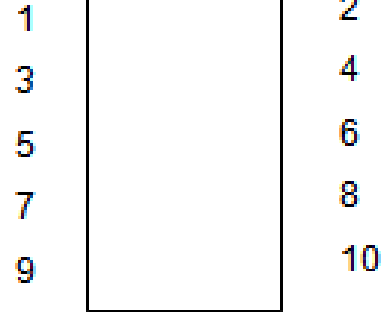
# MAKAM PROTOKOLÜ



# TOPLANTI PROTOKOLÜ

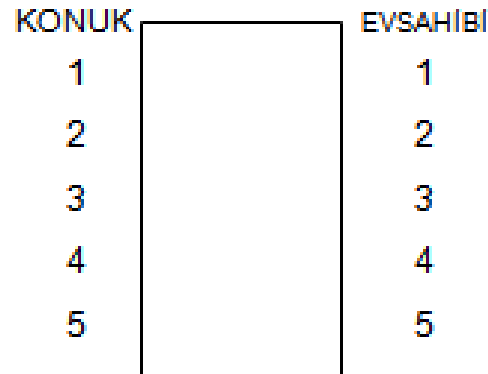
## TEK BAŞKANLI VE TEK TARAFLI TOPLANTI DÜZENİ

BAŞKAN

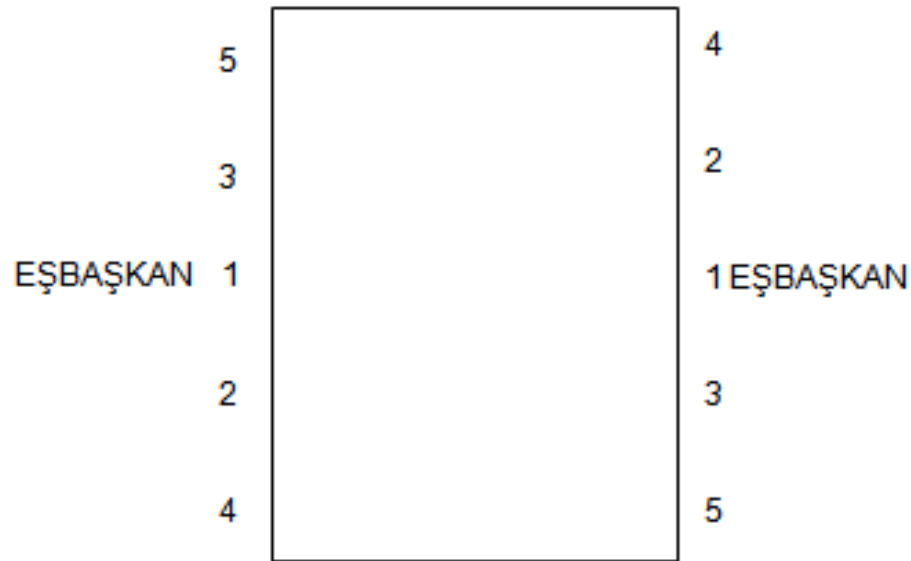


## TEK BAŞKANLI ÇİFT TARAFLI TOPLANTI DÜZENİ

BAŞKAN



## EŐBAŐKANLIVE ÇİFT TARAFLI TOPLANTI DÜZENİ



İKİ TARAFLI TOPLANTILARDA BAŐKANLARIN DÜZEY OLARAK,  
ÜYELERİN SAYI OLARAK EŐİTLİĐİ ESASTIR.

# ONURKONU KLUTEK TARAFLI TOPLANTI DÜZENİ

ONURKONU ĞU - KURUM AMİRİ

1

3

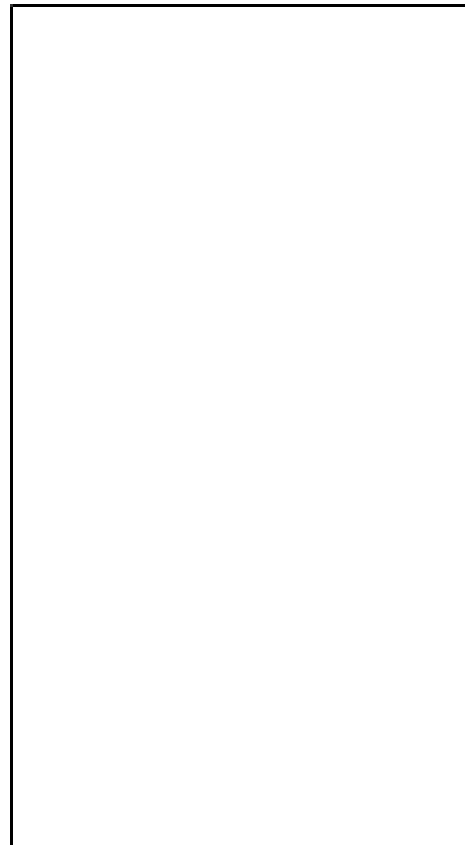
5

7

9

11

13



2

4

6

8

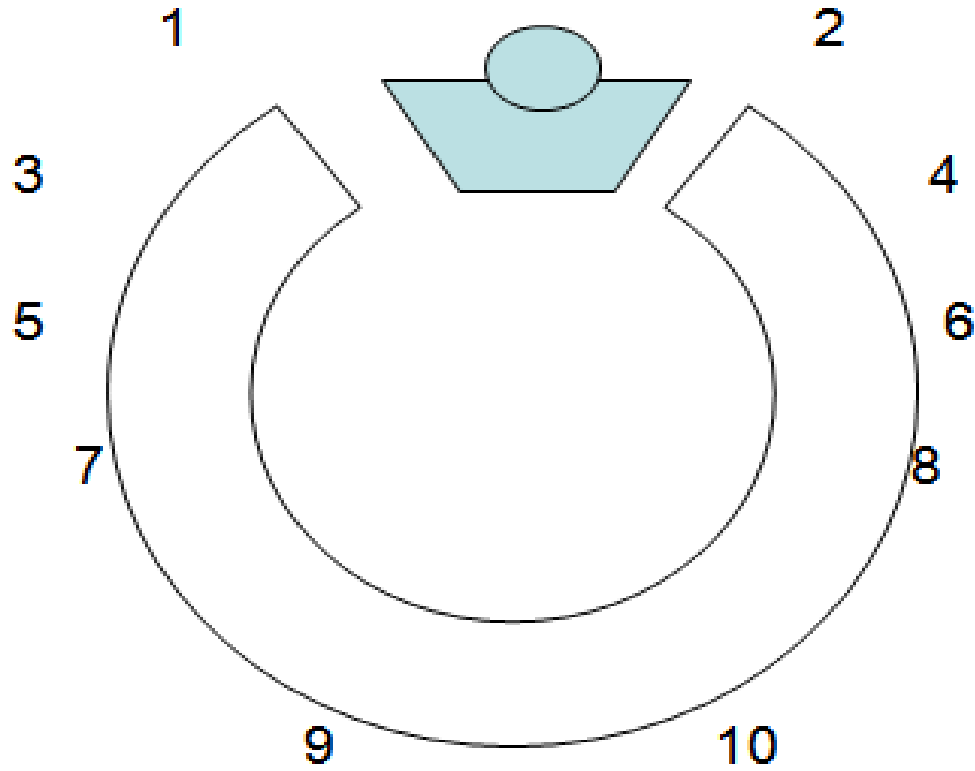
10

12

14

## ÇAĞDAŞ – KATILIMCI TOPLANTI DÜZENİ

BAŞKAN



## TAŞIT PROTOKOLÜ

**MAKAM OTOMOBİLİNDE OTURMA DÜZENİ**  
(KSMT: Koruma, sekreter, memur, mihmandar, tercüman)

Ş	KSMT
2	1 MA- KAM



Ş	KSMT
2	1 BOŞ

# RESMÎ TAŞITLARDA OTURMA DÜZENİ

Ş	3
2	1



Ş	4	
2	3	1

# TAKSİLERDE OTURMA DÜZENİ

(Ş: Şoför, H: Hanım, E: Erkek)

<b>Ş</b>	<b>E2</b>
<b>E1</b>	<b>H</b>



<b>Ş</b>	<b>E</b>
<b>H2</b>	<b>H1</b>



OTOMOBİLİ SAHİBİNİN KULLANDIĞI  
ÖZEL TAŞITLARDA OTURMA DÜZENİ  
(K: Konuk, KE: Konuk Erkek, KH:  
Konuk Hanım; EH: Evsahibi Hanım)

<b>Ş</b>	<b>1 K</b>
<b>BOŞ</b>	<b>BOŞ</b>



<b>Ş</b>	<b>1 KE</b>
<b>3 EH</b>	<b>2 KH</b>

# TELEFON

---

- ▶ Alo diye telefon açılması manalı değildir
- ▶ Telefon açtığınızda önce kendinizi tanıtmakla söze başlayın
- ▶ Telefonu kim açtı ise onun kapatacağı unutmamalı.
- ▶ Üst ile konuşurken önce üstün telefonu kapatması beklenmeli.
- ▶ Eş düzey ve üst ile görüşmeye başlarken ve görüşme sonunda saygı ifadesi kullanılmalı.
- ▶ Üstler sekreter aracılığı ile aranmamalı.

# Hitap-konuşma

---

- ▶ Hitapta genel kural, söze büyük olan başlar, konuyu o seçer ya da değiştirebilir
- ▶ Sözlü iletişimin başlaması ve kurulmasında kadının önceliği vardır.
- ▶ Bir topluluğa hitap ediliyorsa, önce oradaki en üst olana, sonra sırasıyla diğerlerine hitap edilmelidir.
- ▶ Resmi konuşma yaparken “*ben*” yerine “*biz*” denmeli, kurum parantezinde konuşmaya devam edilmelidir.

# Hitap - konuşma

---

- ▶ Başkalarına “siz” , “lütfen” diyerek hitap edilmelidir. “Sen” diyebilmek için samimiyet olmalıdır.
- ▶ Eş düzeydekilere ve astlara adıyla (Zeynep Hanım), unvanıyla (Müdür Bey), soyadıyla (Sayın DOĞAN ) ya da “Sayın Daire Başkanı” gibi hitap edilmeli.
- ▶ Üstlere ve eş düzeydekilere “Beyefendi/Hanımfefendi” demeli.

# Hitap - konuşma

---

- Ast konuşurken üst söze girerse ast hemen konuşmasını keser. Astlar izin istemeden konuşmamalıdır.
- Üst konuşur ast dinlerken, onu dinlediğinizi belirtmek için ara sıra “evet” “evet efendim” denilmelidir.
- Karşımızdakine “ede” “hacı” “bacı” vb ifadeler kullanılmamalıdır.
- Genel Müdür Yardımcısına normalde "Genel Müdürüm" denilir. Ancak Genel Müdürün yanında "Sayın Müdürüm" denilmelidir.
- İl Milli Eğitim Müdürü Sayın Mesut ALKAN (Sayın kelimesi isime bitişiktir)
- Milli Eğitim Eski İl Müdürlerimizden, "Eski" başa alınmaz

# selamlamak

---

- Her türlü selamlamalarda genel kural, ast üstü, erkek bayanı, ayrılan kalanları, gelenler varolanları selamlar.
- Üstlerinize, eş düzeydekilere önce siz selam verin, astlarınızın selamlarını da alın.
- Konferans salonu, kütüphane, derslik, yemekhane gibi yerlere başı açık girilir ve karşılık beklenmeden topluluk selamlanır; çıkarken de selamlanılarak çıkılır.

# selamlamak

---

- ▶ Cumhurbaşkanı, cenaze, ülkemizi ziyaret eden devlet başkanları, İstiklal Marşı çalınırken, göndere bayrak çekilirken cephe alınarak selamlanır.
- ▶ Bir toplantıda önce ev sahibesi selamlanır. Ayrılırken de yine önce ev sahibesi selamlanır.
- ▶ Yanınızdakileri selamlayan birini siz de selamlayın.
- ▶ Yanlışlıkla size selam verenlerin selamını alın.

# Tanışma - tokalaşma

---

- ▶ Unvan ve isimlerin söylenmesi gereklidir.
- ▶ Tanışma veya tanıştırmanın zamanı önemlidir.
- ▶ Tanıştıran kişi daima ayakta kalmalıdır.
- ▶ Oturan erkek kiminle tanıştırılırsa tanıştırılırsın ayağa kalkmalıdır.
  - ▶ Yeni gelenler var olanlara;
  - ▶ Erkekler bayana

(Devlet başkanı ve Cumhurbaşkanı hariç)

- ▶ Astlar üstlerine, küçükler büyüklerine, gençler yaşlılara, genç kız yaşlı erkeğe ve kadına tanıştırılır.



# Tanışma-tokalaşma

---

- Bir yere girdiğinde önce kendimiz tanıtılmalı
- Kendinizden üst birine ve eşine unvan ve görev de söylenmeli
- Protokolde ve resmi ilişkilerde el ve yanak öpme yoktur
- Tek kişi, kümelere tanıştırılır, kümelerdeki her kişi ile tek tek tanıştırılmaya gerek yoktur
- El sıkımda ilk davranış, daima büyükten ve üst rütbeliden gelmelidir
- Kadınla el sıkışırken, önce kadın el uzatmalı, erkek karşılık vermelidir.  
Uzatılan el havada kalmamalıdır
- Eldiven varsa çıkarılmalıdır

# Arz-rica

---

Yönetim dilinde “rica etmek”, emir vermektir.

Üstlere ve denklere arz; astlara rica edilir.

İmza, kişiyi ve kişiliği temsil eder.

İmza kişinin adını ve/veya soyadını el yazısıyla okunabilir biçimde yazmasıdır.

İmza, metin ile isim arasındaki boşluğa atılır.

Bir yöneticinin dolma kalemi güzel olmalıdır.

Arşivlik belgeler ve yazılar lacivert mürekkepli dolmakalem ile imzalanır.

# Arz/rica

---

- ❑ Eş düzeyde olduğu halde, “rica ederim” ifadesi kullanarak yazı gönderen bir kuruluşa, karşılıklılık ilkesi gereğince, “rica ederim” ifadesiyle; “arz ederim” ifadesiyle yazı gönderen eş düzeydeki bir kuruluşa da “arz ederim” ifadesiyle cevap verilir.
- ❑ Tek kuruluşa gönderilen yazıda hiçbir zaman “arz/rica ederim” veya “arz ve rica ederim” denmez. sadece “arz ederim” ya da “rica ederim” denir. “arz ve rica ederim” yalnızca dağıtımli yazıda kullanılır.
- ▶ Bir yazıda “arz” veya “rica” konusunda sorun olduğunda “saygılarımla rica ederim” demek sorunu çözer.
- ❑ Eş veya üst düzeyde olduğu halde, “saygılarımla” ifadesini kullanarak yazı gönderen bir kuruluşa verilen cevabi yazıda “saygılarımla” ifadesini kullanmak saygı ve nezaket gereğidir.

# İDAREDE İNSAN İLİŞKİLERİ

---

- ▶ Devlet vatandaşlara hizmet için kurulmuş siyasi teşkilattır. Kanunla görev ve yetkiler bazı kişilere verilir.
- ▶ Memurlar arasında işlerin yürümesi rütbe/makam düzenlemeleri ile olur.

# Memur / Devlet

## Memurun devlete karşı hakları

- ▶ ücret,
- ▶ Teminat/güvenlik
- ▶ sosyal haklar/sigorta,
- ▶ Emeklilik,
- ▶ Uygulama isteme (tüzük vb.)
- ▶ Şikayet, dava
- ▶ İzin
- ▶ Çekilme
- ▶ Sendika
- ▶ İsnat ve iftiralara karşı koruma
- ▶ Kovuşturma ve yargılama

## Memurun devlete karşı görevleri

- ▶ Anayasal düzene saygı
- ▶ Tarafsızlık/adil olmak
- ▶ Davranış uygunluğu (itibar ve güven)
- ▶ İşbirliği içinde çalışmak
- ▶ Devlete sadakat
- ▶ Yurtdışında temsil davranışı

# Amir durumunda olan devlet memurlarının görev ve sorumlulukları:

---

**Madde 10 – (Değişik: 12/5/1982 - 2670/3 md.) 657 s. kanun**

- ▶ Devlet memurları amiri oldukları kuruluş ve hizmet birimlerinde kanun, tüzük ve yönetmeliklerle belirlenen görevleri zamanında ve eksiksiz olarak yapmaktan ve yaptırmaktan, maiyetindeki memurlarını yetiştirmekten, hal ve hareketlerini takip ve kontrol etmekten görevli sorumludurlar.
- ▶ Amir, maiyetindeki memurlara hakkaniyet ve eşitlik içinde davranır.
- ▶ Amirlik yetkisini kanun, tüzük ve yönetmeliklerde belirtilen esaslar içinde kullanır.
- ▶ Amir, maiyetindeki memurlara kanunlara aykırı emir veremez ve maiyetindeki memurdan hususi bir menfaat temin edecek bir talepte bulunamaz, hediyesini kabul edemez ve borç alamaz

# Devlet memurlarının görev ve sorumlulukları:

---

## Madde 11 – (Değişik: 12/5/1982 - 2670/4' md.)

- ▶ Devlet memurları kanun, tüzük ve yönetmeliklerde belirtilen esaslara uymakla ve amirler tarafından verilen görevleri yerine getirmekle yükümlü ve görevlerinin iyi ve doğru yürütülmesinden amirlerine karşı sorumludurlar.
- ▶ Devlet memuru amirinden aldığı emri, Anayasa, kanun, tüzük ve yönetmelik hükümlerine aykırı görürse, yerine getirmez ve bu aykırılığı o emri verene bildirir. Amir emrinde ısrar eder ve bu emrini yazı ile yenilirse, memur bu emri yapmağa mecburdur.
- ▶ Ancak emrin yerine getirilmesinden doğacak sorumluluk emri verene aittir. Konusu suç teşkil eden emir, hiçbir suretle yerine getirilmez; yerine getiren kimse sorumluluktan kurtulamaz.
- ▶ Acele hallerde kamu düzeninin ve kamu güvenliğinin korunması için kanunla gösterilen istisnalar saklıdır.

# Memurlara yönelik yasaklar

- ▶ Toplu eylem ve hareketlerde bulunma yasağı
- ▶ Grev yasağı
- ▶ Ticaret ve diğer kazanç getirici faaliyetlerde bulunma yasağı
- ▶ Hediye alma, menfaat sağlama yasağı
- ▶ Denetimindeki teşebbüsten menfaat sağlama yasağı
- ▶ Gizli bilgileri açıklama yasağı



# Disiplin cezalarının çeşitleri ile ceza uygulanacak fiil ve haller:

## Uyarma :

- ▶ a) Verilen emir ve görevlerin tam ve zamanında yapılmasında, görev mahallinde kurumlarca belirlenen usul ve esasların yerine getirilmesinde, görevle ilgili resmi belge, araç ve gereçlerin korunması, kullanılması ve bakımında kayıtsızlık göstermek veya düzensiz davranmak,
- ▶ b) Özürsüz veya izinsiz olarak göreve geç gelmek, erken ayrılmak, görev mahallini terketmek,
- ▶ c) Kurumca belirlenen tasarruf tedbirlerine riayet etmemek,
- ▶ d) Usulsüz müracaat veya şikayette bulunmak,
- ▶ e) Devlet memuru vakarına yakışmayan tutum ve davranışta bulunmak,
- ▶ f) Görevine veya iş sahiplerine karşı kayıtsızlık göstermek veya ilgisiz kalmak,
- ▶ g) Belirlenen kılık ve kıyafet hükümlerine aykırı davranmak,
- ▶ h) Görevin işbirliği içinde yapılması ilkesine aykırı davranışlarda bulunmak.

## Kınama

- a) Verilen emir ve görevlerin tam ve zamanında yapılmasında, görev mahallinde kurumlarca belirlenen usul ve esasların yerine getirilmesinde, görevle ilgili resmi belge, araç ve gereçlerin korunması, kullanılması ve bakımında kusurlu davranmak,
- b) Eşlerinin, reşit olmayan veya mahcur olan çocuklarının kazanç getiren sürekli faaliyetlerini belirlenen sürede kurumuna bildirmemek,
- c) Görev sırasında amire hal ve hareketi ile saygısız davranmak,
- d) Hizmet dışında Devlet memurunun itibar ve güven duygusunu sarsacak nitelikte davranışlarda bulunmak,
- e) Devlete ait resmi araç, gereç ve benzeri eşyayı özel işlerinde kullanmak,
- f) Devlete ait resmi belge, araç, gereç ve benzeri eşyayı kaybetmek,
- g) İş arkadaşlarına, maiyetindeki personele ve iş sahiplerine kötü muamelede bulunmak,
- h) İş arkadaşlarına ve iş sahiplerine söz veya hareketle sataşmak,
- i) Görev mahallinde genel ahlak ve edep dışı davranışlarda bulunmak ve bu tür yazı yazmak, iğare, resim ve benzeri şekiller çizmek ve yapmak,
- j) Verilen emirlere itiraz etmek,
- k) Borçlarını kasten ödemeyerek hakkında yasal yollara başvurulmasına neden olmak,
- l) Kurumların huzur, sükün ve çalışma düzenini bozmak.
- m) (Ek:17/9/2004-5234/1 md.)Yetkili olmadığı halde basına, haber ajanslarına veya radyo ve televizyon kurumlarına bilgi veya demeç vermek.

# Disiplin cezalarının çeşitleri ile ceza uygulanacak fiil ve haller:

## Aylıktan kesme :

- a) Kasıtlı olarak; verilen emir ve görevleri tam ve zamanında yapmamak, görev mahallinde kurumlarca belirlenen usul ve esasları yerine getirmemek, görevle ilgili resmi belge, araç ve gereçleri korumamak, bakımını yapmamak, hor kullanmak,
- b) Özürsüz olarak bir veya iki gün göreve gelmemek,
- c) Devlete ait resmi belge, araç, gereç ve benzerlerini özel menfaat sağlamak için kullanmak,
- d) Görevle ilgili konularda yükümlü olduğu kişilere yalan ve yanlış beyanda bulunmak,
- e) **Görev sırasında amirine sözle saygısızlık etmek,**
- f) Görev yeri sınırları içerisinde her hangi bir yerin toplantı, tören ve benzeri amaçlarla izinsiz olarak kullanılmasına yardımcı olmak,
- g) (Mülga: 13/2/2011-6111/111 md.) h) (Mülga: 13/2/2011-6111/111 md.)
  - i) **Hizmet içinde Devlet memurunun itibar ve güven duygusunu sarsacak nitelikte davranışlarda bulunmak,**

## Kademe ilerlemesinin durdurulması

- a) Göreve sarhoş gelmek, görev yerinde alkollü içki içmek,
- b) Özürsüz ve kesintisiz 3 - 9 gün göreve gelmemek,
- c) Görevi ile ilgili olarak her ne şekilde olursa olsun çıkar sağlamak,
- d) **Amirine veya maiyetindekilere karşı küçük düşürücü veya aşağılayıcı fiil ve hareketler yapmak,**
- e) Görev yeri sınırları içinde herhangi bir yeri toplantı, tören ve benzeri amaçlarla izinsiz kullanmak veya kullandırmak,
- f) Gerçeğe aykırı rapor ve belge düzenlemek,
- g) (Mülga: 17/9/2004-5234/33 md.)
- h) Ticaret yapmak veya Devlet memurlarına yasaklanan diğer kazanç getirici faaliyetlerde bulunmak,
- ı) Görevin yerine getirilmesinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ayrımı yapmak, kişilerin yarar veya zararını hedef tutan davranışlarda bulunmak,
- j) Belirlenen durum ve sürelerde mal bildiriminde bulunmamak,
- k) Açıklanması yasaklanan bilgileri açıklamak,
- l) **Amirine, maiyetindekilere, iş arkadaşları veya iş sahiplerine hakarete bulunmak veya bunları tehdit etmek,**
- m) Diplomatik statüsünden yararlanmak suretiyle yurt dışında, haklı bir sebep göstermeksizin ödeme kabiliyetinin üstünde borçlanmak ve borçlarını ödemedeki tutum ve davranışlarıyla Devlet itibarını zedelemek veya zorunlu bir sebebe dayanmaksızın borcunu ödemediği yurda dönmek,
- n) Verilen görev ve emirleri kasten yapmamak,
- o) Herhangi bir siyasi parti yararına veya zararına fiilen faaliyette bulunmak.

# Disiplin cezalarının çeşitleri ile ceza uygulanacak fiil ve haller:

## Devlet memurluğundan çıkarma

## Sözlü sınav/uzman yard.

- ▶ a) İdeolojik veya siyasi amaçlarla kurumların huzur, sükun ve çalışma düzenini bozmak, boykot, işgal, kamu hizmetlerinin yürütülmesini engelleme, işi yavaşlatma ve grev gibi eylemlere katılmak veya bu amaçlarla toplu olarak göreve gelmemek, bunları tahrik ve teşvik etmek veya yardımda bulunmak, (1)
- ▶ b) Yasaklanmış her türlü yayını veya siyasi veya ideolojik amaçlı bildiri, afiş, pankart, bant ve benzerlerini basmak, çoğaltmak, dağıtmak veya bunları kurumların herhangi bir yerine asmak veya teşhir etmek,
- ▶ c) Siyasi partiye girmek,
- ▶ d) Özürsüz olarak (...) (2) bir yılda toplam 20 gün göreve gelmemek,
- ▶ e) Savaş, olağanüstü hal veya genel afetlere ilişkin konularda amirlerin verdiği görev veya emirleri yapmamak,
- ▶ f) (Değişik: 13/2/2011-6111/111 md.) Amirlerine, maiyetindekilere ve iş sahiplerine fiili tecavüzde bulunmak,
- ▶ g) Memurluk sıfatı ile bağdaşmayacak nitelik ve derecede yüz kızartıcı ve utanç verici hareketlerde bulunmak,
- ▶ h) Yetki almadan gizli bilgileri açıklamak,
- ▶ i) Siyasi ve ideolojik eylemlerden arananları görev mahallinde gizlemek,
- ▶ j) Yurt dışında Devletin itibarını düşürecek veya görev haysiyetini zedeleyecek tutum ve davranışlarda bulunmak,
- ▶ k) 5816 sayılı Atatürk Aleyhine İşlenen Suçlar Hakkındaki Kanuna aykırı fiilleri işlemek.
- ▶ l) (Ek: 3/10/2016-KHK-676/75 md.) Terör örgütleriyle eylem birliği içerisinde olmak, bu örgütlere yardım etmek,

- ▶ a) Sınav konularına ilişkin bilgi düzeyi,
- ▶ b) Bir konuyu kavrayıp özetleme, ifade yeteneği ve muhakeme gücü,
- ▶ c) Liyakati, temsil kabiliyeti, davranış ve tepkilerinin mesleğe uygunluğu,
- ▶ d) Özgüveni, ikna kabiliyeti ve inandırıcılığı,
- ▶ e) Genel yetenek ve genel kültürü,
- ▶ f) Bilimsel ve teknolojik gelişmelere açıklığı, yönlerinden değerlendirilerek, ayrı ayrı puan verilmek suretiyle gerçekleştirilir.

<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf> , 21.11.2017.

# Çalışanlar için davranış kuralları

- ▶ İşine bağlı olmak
- ▶ Hatasız çalışmak
- ▶ Amirlere saygılı davranmak (sevmese de): son söz amirindir. Amir karşısında doğru duruş: eller arkaya bağlanmaz, el cepte olmaz, elde sigara iş ortamında amirle konuşulmaz, yanına girerken ceket iliklenir, elde not defteri bulundurulur, amir fırsat verse bile münakaşaya girmez,
- ▶ İyi geçinmek; herkesle samimi olmak gerekmez, mesafeli olmak, sırları herkese açmamak gerek, kısa zamanda bir-iki iyi davranış görünce samimi olmak gerekmez, insanlarla bir süre sonra aranız açılınca ellerinde koz kalırsa zor duruma düşebilirsiniz, en büyük fenalık en yakın dostunuzdan gelir çünkü en çok sırlarınızı ona açmışsınızdır.

# Çalışanlar için davranış kuralları

- ▶ Cesur, azimli, kararlı olmak: işe başlamaktan korkmamalıdır, engel ve zorlukların çıkacağı baştan bilinip azimle yola çıkılmalıdır, kararlılık başarının ön şartıdır (zafer zafer benimdir diyebilenindir, M.K. Atatürk)
- ▶ Sorumluluk duygusu taşımak: insan kendine hesap sormalı ve hesabını verebilmelidir, bu hissi taşımayanlar boş vermişlik, kaygısızlık, güvensizlik yoluna gider; sadece kendini zarardan korumak yetmez topluma karşı da sorumlu davranır (boşa akan çeşmeyi kapatır, lambayı söndürür, yoldaki taşı kenara iter vb.)
- ▶ Ciddi, düzenli ve disiplinli olmak: eşya-evrakın tertipli olması, iyi kayıt tutması, aranan şeyi hızla bulması, iş ortamında fısıldaşma, gizli konuşmalar görgüsüzlüktür, diğer çalışanların dikkatini dağıtan konuşmalar yanlıştır, olumsuz/yanlış sevkeden teklif alınca en yüksek perdeden hayır diyerek açık kapı bırakmamalıdır.

# Çalışanlar için davranış kuralları

- ▶ Sabırlı olmak, yükselmeye hazırlanmak: herkesten çok ve karşılık beklemeden çalışıp verilen işi severek yapanlar ilerlemeye namzettir, büyük işe talip çok çıkar oysa asıl iş küçük işlere sabırla devam etmektir, hangi iş olursa olsun kendimizi vererek yapılmalıdır (Vatanını en çok seven görevini en iyi yapandır/ Türk Ordusu)
- ▶ Sözü tutmak, unutkan olmamak: insanın sözü değerli olmalıdır; sıkça düşünmeden vaat etmek söz vermek insanı zora sokar, bebeklere bile söz verince tutmak gerekir, olmayacak şeyi bile bile yaparım demek söz vermek yalancılıktır, unutmamak için ne yapılır (parmağa iplik, ele yazı, yüzüğün yerini değiştirmek, not defteri) unutkanlık kötü imaj oluşturur, aynı anda çok şeyle uğraşmak unutkanlığa yol açar-bir iş bitince öbürüne odaklanmalı,

# Çalışanlar için davranış kuralları

---

- ▶ Güleryüzlü olmak, selamlaşmak: tebessüm gönül kapısını açan bir anahtar, güleryüz ve selam karşdakine benden sana zarar gelmez korkma mesajı verir, verilen selam muhakkak yanıtlanmalıdır.
- ▶ (Selam Allah'ın selamıdır, almak borçtur), güzel bir selam çok kez işlerin kolay yürümesine katkı sağlar

# Çalışanların bilmesinde yarar olan bazı hususlar

---

- ▶ Amir/yöneticileri iyi tanımak: amir hakkında bilgi edinilmeli, görevini başarıyla yaptıktan sonra amirden özel durumlara dair yardım istemelidir, amirin dünya görüşü ve yaklaşımı öğrenildikçe ilişkiler kolaylaşır
- ▶ Tenkit/uyarıları anlayışla karşılamak: beşer daima şaşar, hata yapan olgunsa hemen özür diler, dikkatli olmak için söz verir ders alırsa saygılı olursa görevinde devam eder, inatlaşan yerli yersiz itiraz eden itibarını yitirir



# Çalışanların bilmesinde yarar olan bazı hususlar

---

- ▶ Hatalı işi amirine bildirmek: birileri acemilikten, dikkatsizlikten, ihmalden veya kasten hata yapabilir, hatasını farkedenden hemen amirine söyleyip düzeltme yoluna gitmelidir, söylemeden düzeltiyim derken daha büyük hatalar olabilir bu sefer suçlu hale gelir
- ▶ Verilen işi zamanında yapmak: zamanı yönetmek gerekir, ihmalkarlık sevilmeyen bir özelliktir, ihmalkar kişinin aciz veya isteksiz olduğu düşünülür.
- ▶ işi/işyeri sırlarını saklamak: her insanın hiç kimse ile paylaşmaması gereken özel sırları vardır, işyerlerinin de sırları vardır, ilgililer dışındakilere ketum olmak gerekir, aileler-işletmeler-kurumlar sır saklayamayanlar nedeniyle zarar görür.

# Çalışanların bilmesinde yarar olan bazı hususlar

---

- ▶ Söz taşımaktan /taşıyandan sakınmak: başkalarını kötüleyerek yükselmek isteyenler olabilir, yüzünüze farklı arkanızdan farklı konuşanlardan zarar veremeyecekleri kadar mesafeli durulmalıdır, size başkasını çekiştiren sizi de başkalarına çekiştirebilir, onların dinleyicisi olmayın, onlara içinizi açmayın, fırsat vermeyin.

# Amirlerin / üstlerin davranış kuralları

---

- ▶ Adil olmak: devletin temelidir. Zıddı zulümdür. Herkes hakkını almalıdır, eşit koşuldakilere eşit davranılır, adalet azalırsa itaatsizlik başlar.
- ▶ Akıllı olmak, danışmak, yerinde kararlar almak: doğru ile yanlış ayıran akıldır, iyi/kötüyü üst bilmeli ve astlara öğretmelidir. Karar verirken ilgisi bilgisi olana danışmalı, acele etmeden sakin hüküm vermelidir.
- ▶ Mertlik, cesaret, başarıyı paylaşmak: başarıyı şahsına bağlamak amiri küçültür, astları küstürür, üst makamlarca beğenilmeyen amirin suçu hemen astlarında araması mertlik değildir. Bazen acil hızlı karar vermek için cesur olmalıdır. Kararını takip etmeli, koşullar değişirse değiştirme yoluna gitmelidir. Cesaret; zorlukla karşılaşıldığında kalbin sağlam olması, sözünden dönmemek, korkunun oluşmaması, düşmanın gözüne küçük görünmesidir.

# Amirlerin / üstlerin davranış kuralları

---

- ▶ Alçakgönüllü, bağışlayıcı, koruyucu olmak: Yunus Emre- Yaradılanı severim Yaradandan ötürü. Zıddı kibirli olmak, kendini üstün görmektir. Amir hoşgörülü olup düzeltme yolunu benimsemelidir.
- ▶ Bilgili, ahlaklı namuslu olmak: yönetici önce kendisinde aranılan nitelikleri oluşturmalıdır, amir işiyle ilgili konuları, mevzuatı, haberleri yakından izlemelidir. Yasaklanan şeylerden organları uzak tutmalıdır (görmek, duymak, yemek, tatmak, koklamak, dokunmak...)

# Amirlerin / üstlerin davranış kuralları

---

- ▶ Sabırlı, öğretici olmak ve anlaşılır dille konuşmak: astlarını yetiştirmeyen yöneticiliği iyi yapmıyordur, kısa ve öz konuşmalıdır, net olmayan el-kol beden hareketleri ile mesaj vermek uygun düşmez, yazılı iletişimde de kısa-öz olunmalı.
- ▶ Astları tanımak, görüşlerini delillere dayandırmak: astların geçim durumu, özel hayatları (kısmen), ailevi durumları gibi konularda izlenmesi gerekir; yaşayışında anormallik görülenler (ör: maaşa uymayan harcama) sorgulanmalıdır.

# Amirlerin / üstlerin davranış kuralları

---

- ▶ Özel dostluk ilişkilerinden kaçınmak: astlarla ailevi ziyaretlere girilmemeli, borç alınmamalı, pahalı hediye kabul etmemelidir. Hariçte iş ortaklığına gidilmemeli, zaaf sergilememelidir (bazı astlar amirin zaafından yararlanabilir).
- ▶ İş verimliliğini arttırmak: herkese yeteneğine göre iş verilmeli, insanlarla, makinelerle, parayla çalışacak kişiler özel seçilmelidir. Boşta duran ast bırakmamalıdır.

# Yeni memur ve amir ilişkisi

- ▶ Yeni eleman gülüyle ilgiyle karşılanır; işyerindeki herkesle tek tek tanıştırılır, çalışma yeri gösterilir, ona olan ihtiyaçtan bahsedilir
- ▶ Para durumunu, işe gelip gitme şeklini, ailevi durumunu, bilgi düzeyini sorgulamak gerekir
- ▶ Görev tanımı verilir, ilk günlerde yardımcı olacak biri belirlenir
- ▶ İşyerinin muhtelif yerleri gezdirilerek acil durum vb. konular açıklanır
- ▶ Kaçınılacak davranışlar:
  - ▶ - lüzumsuz, hukuksuz fazla mesai yaptırmak
  - ▶ - bağırarak emir vermek
  - ▶ - hak etmiş bile olsa başkalarının yanında personeli azarlamak
  - ▶ - çok ve ağır cezalar vermek
  - ▶ - personelle aşırı samimi, yüz-göz olmak
  - ▶ - bazı personele ayrıcalıklı davranmak, ayrımcılık yapmak
  - ▶ Personelin ilerleme fırsatlarını önlemek
  - ▶ Denetlemeleri unutmak, geciktirmek
  - ▶ Görev paylaşımında adil olmamak
  - ▶ Terbiye sınırlarını aşmak, iki yüzlülük
  - ▶ Delilsiz, keyfi hareket ve kararlar

# Hatalı insanları düzeltme metodları

---

- ▶ Hatayı ciddiye almak, ileriye bırakıp tavsamasına yol açmamak
- ▶ Hatalı insanlara merhamet göstermek
- ▶ İnsanlara hatalı olduklarını söylemekte aceleci davranmamak (hatanın sıcaklığı ile tepkisellik oluşabilir)
- ▶ Sakin biçimde insanların hatalarıyla ilgilenmek (öfkeli, duygusal olarak gergin vb. durumda iken değil)
- ▶ Hatanın ciddiyet düzeyini açıklamak
- ▶ Hatanın doğuracağı olumsuz sonuçları açıklamak
- ▶ Hata yapana uygulamalı biçimde, göstererek açıklamalar yapmak
- ▶ Çare, alternatif ve çözümler ile hata yapanın yanına gitmek
- ▶ Hatadan dolayı muhatabını rencide eder tarzda karşısına almayıp daha genel ve dolaylı biçimlerde açıklamak
- ▶ Hatalı davranışa düzeltmek için toplumun desteğini sağlamak



# hata yapan insanları düzeltme metodları

---

- ▶ Hata yapan insanı durdurmak için çare geliştirmek
- ▶ Hatalı kişilere işlerin nasıl düzeleceğine dair çözüm yollarını açıklamak
- ▶ Hatalı insana sadece hata konusunda iyileşmeye ihtiyacı olduğu diğer pek çok yönden zaten iyi biri olduğunu vurgulamak
- ▶ İnsanların başka haklarını hata yapınca elinden almamak
- ▶ İnsanlara hataları konusunda dürüst ve açıksözlü olmak
- ▶ İnsan doğasını tanımaya çalışmak
- ▶ Geçıştirmeci özörlere yol vermemek
- ▶ Hataya yol açan ortaklar var ise herkesi adil biçimde eleştirmek
- ▶ Taraflar arasında barış oluşması için insanları affa ve özür dilemeye yöneltmek
- ▶ Kendisine hatalı davranılan kişiye diğerinin iyi yönlerini de hatırlatarak sakinleştirmek
- ▶ Hata yapanı usulunce azarlamak
- ▶ Hata yapanın ders alması için onunla ilişkilerde mesafe ve sınırlar koymak
- ▶ Hata yapanın düzelmesi için dua ve iyi dilekte bulunmak
- ▶ İnsanların ayıplarını örtmek ve uygun zamanda düzeltme yoluna gitmek

# Muhtelif görgü kuralları

- ▶ İnsanlara varlığımızla rahatsızlık vermemeliyiz (görünüş, koku, bakış, duruş, ses, hareket...)
- ▶ İzinsiz başkalarının yanına gitmemeli, odalarına girmemeli, eşyalarına dokunmamalıyız
- ▶ Bir eve/odaya girerken yan durmalı, kapıyı çalmalı ve «gel», «gir», «buyrun» gibi davet sözünü beklemeliyiz.
- ▶ Kapıyı çalıp hemen peşinden açmak çok kaba bir davranıştır
- ▶ Kapıyı karşı taraf açıyorsa ilk açılışta gözümüz doğrudan evin/odanın içini görmemeli, mekanın müsait olduğu anlaşılınca içeriye doğru bakılmalıdır.
- ▶ Başkalarının mekanında/makamında isek, özellikle üstlerin olduğu bir ortamda izin istemeden rastgele bir yere oturamayız. Üst «buyrun oturunuz» deyip yer gösterirse oraya oturmalıyız.
- ▶ Üst saatine bakarsa, ayağa kalkarsa, teşekkür ederse artık gitme zamanı gelmiş demektir.
- ▶ Makam sahibinin sağında en kıdemli konuk oturur. Onun karşısında 2. kıdemli oturur, böylece oturma sırası oluşur.
- ▶ İyilik yapan hemen unutmalı-başa kakmamalıdır, iyilik gören bunu unutmamalıdır.

# Muhtelif görgü kuralları

- ▶ 3. kişilerin olduğu bir ortamda biriyle yabancı dilde konuşmak, fısıldaşmak, kaş-göz işaretleri yapmak, masada bulunan yazıları okumaya çalışmak, izinsiz eşya almak, karıştırmak çok ayıptır
- ▶ Bayanlara, yaşı bizden ilerde olanlara, ve üstlere daima saygılı olmak, nazik olmak gerekir (kapıyı tutmak, yol vermek, oturacak yer vermek, sağına almak, koruyucu tedbir almak...)
- ▶ Kapalı ortamda otururken içeri yaş, mevki bakımından yüksek biri veya bir bayan girince erkekler (devlet başkanı hariç) ayağa kalkar, bayanlar içeri sadece makam sahibi bir üst gelince kalkar
- ▶ Eş düzeyde 2 kişi kapıda karşılaşıncı daha nazik olan yol önce yol verir
- ▶ «sen» hitabı 18 yaşından küçüklere ve samimi olunan tanışlara yönelik kullanılabilir.
- ▶ İnsanları bol bol takdir etmek, lütfen diyerek bir şey istemek, bolca teşekkür etmek, hata yapınca özür dilemek çok güzel sonuçlar verir.
- ▶ Çok zorda kalmadıkça borç para istenmemelidir
- ▶ Ödünç alınan şeyler zamanında verilmelidir
- ▶ Söz verirken çok dikkatli olmak gerekir.
- ▶ Toplum içinde saç taranmamalı, makyaj yapılmamalıdır
- ▶ Bakımsız, kirli, dağınık biçimde toplum içine çıkmamalıdır
- ▶ Sakız toplum içinde çiğnenmez, soğan-sarımsak yenilip toplum içine çıkılmaz

# Muhtelif görgü kuralları

- ▶ Yollardaki bitkileri çiçekler, ağaçlar koparılmamalı, dışarda görülen hayvanlara nazik davranmalıdır
- ▶ Tuvalet kullananlar mutlaka sifonu çekip temiz biçimde bırakmalıdır
- ▶ Burun, ağız temizliği mümkünse yalnızken, veya sessiz biçimde mendil ile yapılmalıdır
- ▶ Başkalarının yanında kaşınmak, burun çekmek, burun-kulak karıştırmak kabalıktır.
- ▶ Özellikle aile, bayan, çocuk olan ortamda argo konuşulmaz, açık-saçık konuşulmaz
- ▶ Yola çıkarken yemek ve içecek tüketimi azaltılmalıdır
- ▶ Öksürme, hapşırma, esneme de ağız elle kapatılmalıdır.
- ▶ Esnemek ve geçirmek toplumda ayıptır, istemeden oluşunca özür dilemek gerekir.
- ▶ Toplum içinde kötü şeylerden konuşulmaz.
- ▶ Gülmeyi kontrollü yapmak gerekir.
- ▶ Toplumda irade dışında gaz çıkarsa, karın guruldursa bir şey olmamış gibi davranılır, başkasına suç yükleme yoluna gidilmez
- ▶ Kapalı alanda şapka, güneş gözlüğü takılmaz, biriyle konuşurken güneş gözlüğü çıkarılır

# Seçilmiş Kaynaklar:

- ▶ Yıldız, Emel. 2004. Modern Görgü Kuralları, İstanbul: Gölge Yayıncılık.
- ▶ Has Hacip, Yusuf. 2005. (Haz. Yaşar Çağbayır). Kutadgu Bilig, Ankara: Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları.
- ▶ Öznal, Erdoğan. 2011. Biraz Nezaket Lütfen, İstanbul: Nemesis Kitap.
- ▶ Gandouin, Jacques. 2001. Guide du protocole et des usages, Paris: Stock.
- ▶ Aytürk, Nihat ve Ercan Doğan. 2010. Polisler için temel protokol, görgü ve nezaket kuralları, Ankara: Yargı.
- ▶ Yamakoğlu, Cihan. 1996. Ailede, toplumda, iş ve devlet hayatında insan ilişkileri, 14. Baskı, Ankara: Yükseköğretim Kurulu Matbaası.
- ▶ Al-Munajjid, Muhammad Salih. 2008. The Prophet's Methods of Correcting People's Mistakes, Riyad: International Islamic Publishing House.
- ▶ Aytürk, Nihat. 2005. Protokol Yönetimi, 2. Baskı. Ankara: TODAİE.
- ▶ De Janze, Gilles. 1997. Le Savoir-Vivre en France., Rennes: Editions Ouest-France.

# Sabırla dinlediğiniz için teşekkür ederim.

---

- ▶ Doç. Dr. Zafer ÖTER
- ▶ [oter@hotmail.com](mailto:oter@hotmail.com)
- ▶ İzmir Katip Çelebi Üniv.
- ▶ Turizm Fakültesi
- ▶ Turizm Rehberliği Bölümü