

Toplumsal İletişimin Temel Taşı:

ÂDÂB-I MUÂŞERET VE PROTOKOL KURALLARI



MUSTAFA NURDOĞAN

İÇ KAPAK

İÇİNDEKİLER

Sn. Mustafa Nurdoğan'ın Biyografisi	v
Ön Söz	viii
1. ADAB-I MUAŞERET	1
Adab-ı Muaşeretin Temel Kavramları	1
Adab-ı Muaşeretin Önemi	2
Adab-ı Muaşeretin Uygulama Alanları.....	3
• Tanışmada.....	3
• Telefon Görüşmesinde	5
• Davetlerde.....	8
• Giyimde.....	9
• Sokakta.....	9
• Trafikte.....	10
• Toplu Taşıtta.....	10
• Alışverişte	11
• Arkadaş Ortamında.....	11
• Evlilikte.....	12
• Hastanede.....	13
• Hasta Ziyaretinde.....	13
• İş ve Okulda.....	14
• Restoranda	14
• Takside	17
• Tatilde.....	18
• Yazışmada.....	18
• E-mailde	20
• Modern Görgü Kuralları	21
• Nezakete Dair 40 Madde	23

2. PROTOKOL KURALLARI	28
Protokol ve Nezaket Kurallarında Kişisel İmaj	29
İmaj Nasıl Oluşturulur?	30
Giyim Tarzı	31
Etkin Bir İletişim	33
Yönetimde Protokol Kuralları.....	34
Araç Protokolü	36
Konuk Protokolü.....	36
Konuşma Protokolü.....	37
Bayrak Protokolü	37
Makam Protokolü	37
Türkiye Cumhuriyeti'nde Devlet Protokolü	42
Protokolde Temsil.....	43
Hitap-Konuşma	46
Selamlamak	46
Tanışma-Tokalaşma	47
Memur/Devlet Memurunun Devlete Karşı Hakları	47
Memurun Devlete Karşı Görevleri.....	47
Amir Durumunda Olan Devlet Memurunun Görev ve Sorumlulukları	48
Memurlara Yönelik Yasaklar	49
Disiplin Cezalarının Çeşitleri ile Ceza Uygulanacak Fiil ve Haller	49
Çalışanlar İçin Davranış Kuralları	52
Yeni Memur ve Amir İlişkisi	55
Hatalı İnsanları Düzeltme Metotları.....	56
Muhtelif Görgü Kuralları.....	56
İnsan Nedir?	59
Yaşam Alanı Nedir?	59

Kamusal Alan.....	60
Protokol Nedir?	62
Kurumsal Temsil Nedir?	66
Başkent Protokol Listesi	70
Taşra (İl) Teşkilatı Protokol Listesi.....	73
İlçe Protokol Listesi.....	74
Yök-Akademik Protokol Listesi	74
Üniversite Protokol Listesi	75
Seçme Kaynakça	77

SN. MUSTAFA NURDOĞAN'IN BİYOGRAFİSİ

Mustafa Nurdoğan, 1949 yılında Kilis'in okulu, camisi, yolu ve suyu olmayan Çukurova (Çukurçakallı) Köyünde doğdu. Baba tarafından dedeleri ordunun Yemen ve Bağdat cephesinde savaşmış Osmanlı askerleridir. Yemen cephesinde İngilizlere esir düşen dedesi İbrahim Bey, Hindistan'a götürülmüştür. Bu esarete son vermek ve sevdiklerine kavuşmak hiç de kolay olmamış, tam 17 sene kendisinden haber alınamamıştır. Diğer dedesi Osman Bey ise Bağdat cephesinde Osmanlı ordusu kaybedince yürüyerek zorlu bir yolculuğun ardından Türkiye'ye dönebilmiştir.

Amcalarından birinin isminin "Rışvan" olması ve onun "Biz Besni'nin Çakallı Köyünden geldik" deyişi sonucunda birtakım araştırmalar yapmıştır. Araştırmaları sırasında arşiv belgelerinden hareketle hazırlanan bir çalışmada, Anadolu'daki büyük Türkmen aşiretlerinden birisi olan Rışvanlı Aşireti'nin Kanuni döneminde Özbekistan'dan gelmiş olduğu bilgisine ulaşmıştır. Kanuni Sultan Süleyman Batı seferlerine çıkınca dönemin Özbekistan hükümdarı, Kanuni'ye gözü pek, cesur ve sadakatli bir topluluk olan Rışvanlı Aşireti'nin kendilerine destek olmaları amacıyla göndermiştir. Bu minvalde de o aşiret Özbekistan'dan getirilerek günümüzdeki Besni/Adıyaman civarına yerleştirilmiştir. Rışvanlı Aşireti'nin nüfusu o dönemde Anadolu'daki Türklerin %10'unu oluşturmuştur.

İlkokul, ortaokul ve lise eğitimini halasının yanında tamamlamış olan Mustafa Nurdoğan'ın hayatında camii imamı Abbas Hoca'nın "Her insan hayatında Hz. Hızır ile karşılaşır; fakat kimin Hz. Hızır olduğunu bilemez, onun için siz karşılaştığınız her insanı Hz. Hızır olarak bilin, onun gönlünü ve duasını alın" cümlesinin büyük tesiri oldu. Onu daima hayırla yâd etmektedir. Tamamen klasik sorulardan oluşan üniversite imtihanında başarılı olarak 1967'de Yıldız Teknik Üniversitesi Elektrik Mühendisliği Bölümünü kazandı. Bu giriş sınavında sayısal sorulara ek olarak teknik resim alanından da sınandı. Eğitim hayatı boyunca yabancı dil olarak Fransızca dersleri görmüştür. 1971'de üniversiteden mezun olmuştur. Türkiye'nin ticarî ilişkilerinin en fazla Almanya ile olmasından dolayı Almanca öğrenmeye karar verdi. Üniversite mezuniyetinin ardından kısa süre özel sektörde çalıştıktan sonra Almanca eğitimi için Avusturya'ya gitti. Bu süreçte dil eğitimi yanı sıra çeşitli sektörlerde de çalıştı. O dönemde Osmanlının izlerinin o topraklarda hâlen devam ettiğini müşahade etmiştir. Kara Mustafa Paşa'nın Viyana'daki çadırını gezmiştir. 1974 yılının sonunda askerlik ödevini yapmak için ülkeye döndü ve İskenderun'da Yedek Subay oldu.

Taşeronluğunu yapmakta olduğu bir firma aracılığıyla 1982-1987 arasında Suudi Arabistan'a gitti ve orada elektrik ekibinin şefliğini yaptı. Nitekim yirmi yılın ardından 1991'de Federal Grup kıt kanaat imkânlarla, çok zor şartlarda kuruldu. Sektöre girdikleri zaman ülkemizde devre kesici üretimi yapan tek bir firma yoktu. 1993'te Turgut Özal'ın öncülüğünde ülkeye getirilen, temel amacı uluslararası mal ve hizmet alışverişini kolaylaştırmak ve bilimsel, teknik, ekonomik alanlarda karşılıklı anlaşmaları sağlamak için dünyada standardizasyonu geliştirmek olan ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi belgesini Türkiye'de alan 69.firma oldular. Bu belgeyi alabilmek ciddi bir eğitim aldılar. Günlük 3000 Dolar ödemek suretiyle müşavir firmalarla anlaşarak personellerini eğitmek üzere bu konudaki uzmanları Sakarya'ya getirmişlerdir.

1995’li yıllardan beri aday personellerini duygusal kişilik, sosyal yaşantı, hayata bakış, kişilik tipi, liderlik özelliği, iyimser ya da karamsar oluş gibi birçok konuda bilgi sahibi olmak amacıyla yapılan “Kişilik Envanter Testi”ne tâbi tutmaktadır. Kişilik envanteri; bireylerin duygu durumları, temel ihtiyaçları, durumları algılama şekilleri, çatışma çatışmaya genel eğilimleri, kişilik özellikleri gibi bireylerin kişilik yapısı hakkında detaylı bilgi vermektedir. Şirket içerisinde yer alacak çalışanların tedariki, seçimi, eğitimi, işe yerleştirilmesi ve yetkilendirilmesi, mevcut çalışanların etkin ve verimli bir biçimde değerlendirilmesi şirketin başarısı için büyük önem taşımaktadır. Hayatta muvaffak olabilmek için mizaç ve bilgi esaslı zekâ durumunun öneminin farkında olan Mustafa Nurdoğan, bu konuda yaptığı derin araştırmalarının sonucunda şu sonuca varmıştır: Cenab-ı Hak gerek mizaç gerek zekâ potansiyelinin %35’ini genlerle veriyor, %25’i ana rahminde oluşuyor, %25’i 7 yaşına kadar gelişiyor ve son olarak %15’i de 7 yaşından sonra tamamlanıyor. Bu tespit, atalarımızın “İnsan yedisinde ne ise yetmişinde de odur” hakikatini bir kez daha haklı çıkartıyor. Piyasada DISC testleri olarak geçen bu işlemin, yaptığı araştırmalarda esasen İbn-i Sina zamanında uygulandığını gördü. Öğrenme-öğretme sürecinde ve öğrenme ürünlerinin değerlendirilmesinde tüm zekâ türlerinin işe koşulmasını savunmakta olan Çoklu Zekâ Kuramının Türk Eğitim Sistemi içinde nasıl uygulanabileceğine ilişkin somut önerilerini Millî Eğitim Bakanlığı ve Sakarya Valiliği ile paylaşmış, bu konuda yapıcı diyaloglarda bulunmuştur. Bu girişimlerin bir sonucu olarak okul öncesi eğitimin Türkiye ortalaması %20 iken Sakarya’da bu oran %60 çıkmıştır.

Türkiye’de bir ilk olan Üniversite Sanayi İşbirliğine Federal Elektrik öncülük etmiştir. Sakarya Meslek Yüksekokulunda yapılacak teorik eğitim ve fabrikada yapılacak pratik çalışmalardan müteşekkil bu protokolün amacı, öğrencilerin almış oldukları pratik eğitimin ülkemizde sanayinin ihtiyaç duyduğu ara insan gücünün oluşumunu sağlamak olmuştur. Protokol kapsamında pratik çalışmalarını sürdüren öğrencilerin sosyal hakları da Fabrika tarafından sağlanmıştır. Protokoller gereği işçi statüsündeki öğrencilerin giyim, yiyecek ve sigortaları işyerlerince karşılanmıştır. Bu minvalde Federal şirketleri tarafından Makine Mühendisliği alanına dair 115 kitap yayıma hazırlanmış, bunlar dijital ortama aktarılmış ve 200’ü aşkın üniversite ile paylaşılmıştır. Bilgiyi paylaşma ve yayma konusundaki olağanüstü çabalarıyla dikkat çeken Mustafa Nurdoğan, sahip olduğu bilgileri cömertçe paylaşarak çevresindeki insanları aydınlatma misyonunu benimsemiştir. “Dünya’nın en güçlü ilk 10 ekonomisi arasında olmak için nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi en önemli kriterlerden biridir” diyen Nurdoğan, çeşitli kolejlerle imzaladıkları protokoller ile imzaladıkları protokol ile nitelikli meslek lisesi mezunu öğrencilerin yetiştirilmesine katkı sağlamaktadırlar. Bugüne kadar yaklaşık 150 teknik meslek lisesine ürün, kalıp ve eğitim desteklerinde bulunmuşlardır. Böylelikle meslek lisesini bitirip iş hayatına atılan gençler bu protokol sayesinde iş hayatına bir adım önde başlayıp iş arayan değil, aranan eleman olmalarına destek vermişlerdir.

Mustafa Nurdoğan, 50 yıllık meslek hayatının ilk 30 yılını izinsiz olarak çalışmak suretiyle tutkulu bir şekilde sevdiği işi gerçekleştiren bir vizyonerdir. Mustafa Nurdoğan’ın sevdiği işi yaparkenki enerjisi ve tutkusu, onu sıra dışı kılan özelliklerindendir. İşini bir görev olarak değil, bir tutkulu misyon olarak gören Mustafa Nurdoğan, bu tutumunu çalışma arkadaşlarına da bulaştırarak ekip ruhunu güçlendirmektedir. Mustafa Nurdoğan’ın 55 ülkeye

gerçekleştirdiği iş seyahatleri, kültürler arası anlayışını zenginleştirmesi ve iş dünyasında küresel bir perspektif kazanması açısından dikkat çekicidir. Bu deneyimleri, onun liderlik yeteneklerini ve çözüm odaklı yaklaşımını güçlendirerek uluslararası alanda başarıya ulaşmasını sağlamıştır. İyi derecede Almanca ve İngilizce bilmekte olan Nurdoğan’ın Millî Eğitim Müdürlüğü, Sakarya Üniversitesi, İstanbul Kültür Üniversitesi, MSDİAD, SATSO, SASTEK, Adapazarı Ticaret ve Sanayi Odası başta olmak üzere pek çok kurum ve kuruluş tarafından ödül ve plaketleri bulunmaktadır.

Federal Grup, alçak gerilim otomasyon ve şalt malzeme, doğalgaz sayacı, mermer ve imalat sanayi sektörlerinde hizmet vermektedir. Yapılan faaliyetler Federal markasının 2008 yılında “Tanınmış Marka” olarak tescillenmesini sağladı. %100 Türk sermayesi ile kurulan tüm grup firmaları üretimlerinin %45-50’sini 50’den fazla ülkeye ihraç etmektedir. Kısa sürede büyüyerek Dünya’nın önde gelen Alçak Gerilim şalt Cihazları reticileri arasında yerini aldı. Tesiste 4000 rn, 35.000 farklı parça üretimi bulunmaktadır. Federal Grup, İstanbul Maden ve Metaller İhracatçı Birlikleri (İMMİB) tarafından sigortalar, ayırıcı ve kesici cihazlar ürün kategorisi ihracatında gerçekleştirmiş olduğu performansla dokuzuncu sırada yer almıştır, bunun yanı sıra TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi “Ortak Eğitim Programı” yesidir.

ÖN SÖZ

“Bir kantar ilim, bir okka edebe muhtaçtır.”

İnsanlar toplum içinde yaşayan sosyal varlıklardır ve yüzyıllardır devam eden belirli yaşam normları toplumlar içinde var olmuştur. Ancak günümüz dünyasında teknolojik, ekonomik ve sosyal alanlarda hızlı değişimler ve yenilikler, birçok sorunu da beraberinde getirmiştir. Bu hızlı değişim ve yenilik süreci özellikle gençleri ve çocukları büyük ölçüde etkilemekte, toplumun tüm bireylerini etkisi altına almaktadır. Değişen ve gelişen dünyaya ayak uydurabilmek için protokol, görgü kuralları ve sosyal davranış normlarının öğretilmesi ve öneminin farkına varılması gerekmektedir.

Ahlâki ve toplumsal normlar içerisinde insanların belirli bir çevrede uygun davranışlar sergilemesini sağlayan “âdâb-ı muâşeret” kavramı, iletişim kuralları ve bireylerin belirli durumlarda sergilediği etik anlayışın geniş bir yelpazesini ifade etmektedir. Bu kavram insanların toplumdaki ilişkilerini düzenleyen belirli davranış standartlarını içermektedir. Bu standartlar, iletişim becerileri, selamlaşma/vedalaşma kuralları, kamusal alanlarda davranış normları, kıyafet kodları gibi unsurları kapsamaktadır. Âdâb-ı muâşeret ya da görgü kuralları, bireylerin toplumda olumlu bir izlenim bırakmalarına yardımcı olan kabul görmüş davranış ölçütleridir. Görgü kurallarının temel prensiplerini anlamak, bireylerin davranışlarından, eğitim seviyelerinden, olgunluk derecelerinden ve sosyal statülerinden önemli ölçüde anlam çıkarılmasını sağlar. Görgü kuralları, insan ilişkilerinin farklı alanlarını etkileyen davranışların düzenlenmesidir.

Görgü kuralları, toplum içindeki bireyler arasındaki etkileşimi düzenler. İletişim, insan ilişkilerindeki temel unsurdur ve doğru iletişim, toplumun huzurunu ve işleyişini sağlamak adına hayati önem taşımaktadır. Görgü kuralları, iletişim sırasında göz önünde bulundurulması gereken etik, saygı ve anlayış prensiplerini belirler. Bu kurallar, insanların birbirlerine karşı nezaketle davranmalarını, saygı göstermelerini ve toplumda hoşgörü ortamını sağlamalarını amaçlar. Bireylerin, karşılıklı ilişkilerde uyumlu olmalarını ve toplumsal uyumu desteklemelerini sağlayan rehberlerdir.

Protokol, devlet törenlerinden diplomatik ve resmî ilişkilere kadar çeşitli alanlarda, belirli usul gerektiren kuralları içeren bir sistemdir. Bu kuralların doğru şekilde uygulanmaması, resmî ilişkilerde ve günlük sosyal etkileşimlerde olumsuz sonuçlara yol açabilir. Bu nedenle, herkesin - özellikle kamu görevlilerinin - bu kuralları tanınması, içselleştirmesi ve uygulaması

son derece önemlidir. Bu durum, resmî ilişkiler ve toplumsal etkileşim açısından büyük önem taşımaktadır. Protokol kurallarına uymamak, uluslararası ilişkilerde ciddi sorunlara yol açabilir ve hatta diplomatik krizlere neden olabilir. Ayrıca, toplum içinde uyulması gereken davranış kuralları olan protokol, sosyal etkileşimlerde de önemlidir. İnsanlar arasındaki saygı, hoşgörü ve etkileşim, belirlenmiş protokol kurallarına uyulmasıyla güçlenir.

Bu kitap; alçak gerilim otomasyon ve şalt malzeme, doğalgaz sayacı, mermer ve imalat sanayi sektörlerinde hizmet vermekte olan Federal Grup'un Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Mustafa Nurdoğan'ın elli yılı aşkın meslekî hayatından süzölen notlarının derlenmesinden müteşekkildir. Sn. Mustafa Nurdoğan, uzun yıllar boyunca deneyim ve bilgi birikimini iş dünyasında edinmiş, bu süreçte karşılaştığı zorluklar, başarılar ve öğrendikleriyle dolu bir kariyere sahiptir. Kitap, onun iş dünyasında karşılaştığı çeşitli durumlar, liderlik anlayışı, stratejik yaklaşımları, kriz yönetimi, inovasyon ve başarıya giden yolda edindiği önemli deneyimleri ve gözlemlerini barındırmaktadır. Sn. Nurdoğan'ın kariyerindeki kilometre taşlarından müteşekkil bu notlar, iş dünyasında başarılı olmanın inceliklerini ve fırsatları nasıl değerlendirebileceğimizi anlamak adına öğretici bir kaynak olmayı hedeflemektedir. Sonuç olarak, bu kitap Sn. Mustafa Nurdoğan'ın derin deneyimlerinden beslenen, iş dünyasında başarıya giden yolda rehberlik edici ve ilham verici bir kaynak olmayı amaçlamaktadır.

Bu kitabın oluşumunda, yol haritamızı çizmemize ve fikirlerimizi şekillendirmemize yardımcı olan birçok kişiye minnettarız. Özellikle bu kitabın fikir babası olan Doç. Dr. Rasim Soylu'ya derin teşekkürlerimizi sunmak istiyoruz. Soylu'nun önerileri, rehberliği ve cesaretlendirmesi, bu projenin gerçekleşmesinde kritik bir rol oynadı. Ayrıca, kitabın taslak aşamasından nihai aşamasına kadar tüm süreçlerdeki yardımları için Metin Dinç'e teşekkür ederiz.

Öte yandan kitabın yayınlanması sürecindeki desteklerinden dolayı yayıncı kuruluşa teşekkürlerimizi sunarız. Onların profesyonellikleri, rehberlikleri ve desteği olmadan bu kitap okuyuculara ulaşamazdı.

Son olarak kitabın okuyucularına teşekkür etmek istiyoruz. Sizler, bu deneyimlerin paylaşıldığı kitabımızı değerli kılan kişilersiniz. İş dünyasında başarıya giden yolda Sn. Mustafa Nurdoğan'ın deneyimlerinden ve öğretilerinden ilham alarak kendi başarı hikâyelerinizi yazacaksınız. Umarız ki bu kitap, liderlik, iş dünyası ve başarı hakkında düşünmenize ve ilham almanıza yardımcı olacaktır. Keyifli okumalar dileriz.

Editör

1. ÂDÂB-I MUÂŞERET

a. Âdâb-ı Muâşeretin Temel Kavramları

“Size yapılmasını istemediğiniz bir şeyi siz de başkasına yapmayınız.”

Âdâb-ı Muâşeret, iyi tutum ve davranışlarla bunları kazandıran bilgi için kullanılan **edeb**in çoğulu **âdâb** ile “barış içinde yaşama, birbiriyle uzlaşma” anlamındaki **muâşere** kelimesinden oluşmuştur. Birlikte yaşarken dikkat etmemiz gereken yazılı olmayan kuralların bütünüdür kısaca. Kişilerin ve toplulukların arasındaki sevgi ve dostluk bağlarını güçlendiren, medenî ve ahlâkî davranışları, nezaket ve görgü kurallarını içeren bir kavramdır. Bu kavram, bireyler arasında sağlam bir iletişim ve uyumun temelini oluşturur, ahlâkî değerlere dayalı bir toplum düzeninin temsilcisidir. Âdâb-ı Muâşeret, insanların birbirine karşı saygılı, anlayışlı ve nazik bir tutum sergileme sorumluluğunu ifade eder. Bu, toplumun genel huzur ve refahını destekleyen bir etik davranış çerçevesi oluşturarak insanların birbirleriyle daha olumlu bir etkileşim içinde olmalarını hedefler.

Hoşgörü, farklı düşünce, inanç, kültür veya davranışlara saygı gösterme, anlama ve kabul etme yeteneğini ifade eden bir kavramdır. Hoşgörü, insanların birbirinden farklı olabilecekleri gerçeğini anlama ve bu farklılıklara karşı olumlu bir tutum sergileme anlamına gelir. Bu, insanlar arasındaki çeşitliliği zenginlik olarak görmek ve bu çeşitliliği bir arada yaşama amacını taşımak demektir.

Tevazu, kişinin alçakgönüllü ve mütevazı bir tutum sergilemesini ifade eden bir kavramdır. Alçakgönüllülük, kişinin kendi yetenekleri, başarıları veya malumatıyla övünmeksizin, başkalarına karşı saygılı, nazik ve alçakgönüllü bir tavır takınmasıdır. Tevazu, bireyin kendi değerini abartmadan, diğer insanlara ve çevresine karşı özenli ve saygılı bir şekilde davranmasını içerir. Tevazu, kişinin egoist tutumdan uzak durarak, başkalarının düşüncelerine ve duygularına saygı göstermesini ve onların değerini anlamasını içerir.

Görgü kuralları dönemlere ait olabilir. 1920’lerdeki görgü kuralları 2020’lerle aynı değildir. Zamanla evrimleşmiştir. Yazılı değildir ve bir yaptırımı yoktur. (Keşke olsaydı!) Evrensel yanı vardır ve birleştiricidir. Peki hayatımızda dikkat etmemiz gereken en temel görgü kuralları nelerdir?

b. Âdâb-ı Muâşeretin Önemi

“Nezakat maliyeti olmayan, ancak satın alma gücü yüksek bir değerdir.”

Âdâb-ı muâşeret, bireylerin toplumda saygın bir konum elde etmelerine yardımcı olur. Toplum içinde iyi bir itibar kazanmak, bireyin sosyal ve profesyonel ilişkilerde daha etkili olmasına katkıda bulunur.

Bu kuralları ilk olarak çocukluğumuzda ailemizden öğreniriz.

Yeni jenerasyon da her şey dijital ama biz ve bizden önceki nesiller her şeyi aileden öğrendi. Misafire, komşuya saygı ve sevgiyi, arkadaşına saygı, sevgi, terbiye, edep, ahlâk vs. bunları hep biz ailede öğrendik. Bunun yazılı bir kitabı yok. Çok ilginçtir. “Size de aileniz bunu böyle öğretti mi?” diyorum. Herkes “evet” diyor. Kurallar aslında ülkemiz sınırları içerisine yayılmış. Nesilden nesle devam etmiş. Ama günümüzde bir sıkıntı var; sıkıntı aslında olumlu kullanılırsa büyük bir olanak, olumsuz kullanılırsa büyük sıkıntı. O da akıllı telefonlar...

Çocuklarımız alıyor telefonu, yazmayı bilenler yazıyor. Ne merak ediyorsa yazıyor bir video seyretmeye başlıyor. O videoda söylenenler acaba çocuğun gelişimine uygun mu? Gördüklerine ve duyduklarına çocuklar güven duyar; sonra da aynılarını uygulamaya başlar.

Anne ve babalarımıza bir tavsiye de bulunalım. Çocukları telefonla başıboş bırakmak yerine ne dinliyorlar ne izliyorlar bir kontrol etsinler. Gördükleri menfi bir şey varsa hemen uyararak değiştirsinler. “Yanlış yapıyorlar. Doğrusu budur” desinler ve doğrusunu anlatsınlar ya da göstersonlar.

Ayakta duruştan başlayalım. Lütfen kendinizi bırakmayın. Göbeğinizi bırakmayın. Doğru duruş sırt bölgesinin 180 derece dümdüz olacak. Karın bölgesinde dümdüz durduğumuzda zaten kontrollü olur. Bu ben hazırım demek.

Eller kemer üzerinde durmamalı. Konuşurken avuç içi göstererek konuşmak pozitif bir durumdur. Gizlim, silahım yok benden zarar gelmez demektir.

Baş hep dik, eller de karın bölgesine yapışmaz. Yürürken dik yürüyelim. El cebe konmamalı. Güçlü duruş kaybolur.

Oturuş: Toplantılarda, odamızda, restoranlarda masaya dirsek konmaz. Oturduğumuzda kuyruk sokumu sandalyenin sonuna değer.

Erkekler, bacakları omuz genişliğinde açık otururlar.

Kadınlar; hafif yan, eller kucakta (hafif S)

Bacak bacak üstüne atarken dikkat edilmesi gereken şeyler: Resmî hayatta bacak bacak üstüne attığımda rahat ediyorum diyen varsa üzülererek söyleyeceğim ileride bir bel ağrısıyla karşılaşabilirler. Çünkü bacak bacak üstüne attığınızda aslında vücut rahat değil. Kan akışı azalır, uyuşma olur. Sırt arkaya değmez.

c. Âdâb-ı Muâşeretin Uygulama Alanları

• Tanışmada

*“İnsanlarla olan ilişkilerden nezaket ve görgüyü kaldıran,
onun en büyük süsünü kaldırmış olur.”*

Tanışma ve tanıştırma günlük hayatta önemli bir yer tutar ve insanlar arasında dostluk, arkadaşlık ve sosyal ilişkilerin temelini oluşturur.

Tanışma anında güler yüzle karşılamak ve samimi bir selam vermek, olumlu bir ilk izlenim bırakmanın temelidir. Karşıdaki kişinin adını doğru bir şekilde telaffuz etmek ve hatırlamak önemlidir. İsimleri hatırlamak, karşıdaki kişiye saygı göstermenin bir yolu olabilir. Göz teması kurmak, karşınızdaki kişiyle iletişimi güçlendirir ve samimiyetinizi ifade eder.

Yanınıza biri geldiğinde diğer arkadaşlarınızla tanıştırmmanız gerekir. Dikkat edilmesi gereken sıralama ise:

- Küçükler-büyüklerle
- Astlar- üstlere
- Gençler-yaşlılara tanıştırılır.
- Erkekler de kadınlara tanıştırılır.

Tanışma sırasında o kişi ayaktaysa ve siz oturuyorsanız nezaketen ayağa kalkılır. Tanışma durumunda ayağa kalkmak saygı icabıdır. Tanıştırılan kişiler birbirlerine kayıtsız kalmamalı, göz göze gelerek hafif tebessüm etmelidir. Yaşça ve mevkice üstün olan kim ise onun el uzatması beklenir. Erkek bir çiftle tanıştıracaksa ilk olarak erkeğin elini sıkması gerekiyor. Tanışma sırasında en çok dikkat edilmesi gereken şeylerden biri de önce kadınların elini uzatması beklenir.

Tanıştırma işini yaparken kullandığımız cümleler nazik olmalıdır. İsimler açık ve anlaşılır olarak düzgün ve anlaşılır ses tonuyla söylenmeli, tereddüde ve tekrara fırsat vermemelidir.

Kibar ve nazik bir dil kullanmak, karşınızdaki kişiyle olumlu bir iletişim kurmanın anahtarıdır. Cümlelerinizi nazik ve saygılı bir şekilde seçmeye özen gösterin. Son dönem Osmanlı âlimlerinden Bediüzzaman Said Nursî Asa-yı Musa’da bir haşiyede “*Risale-i Nur’un mesleği, nezihâne ve nazikâne ve kavl-i leyyindir.*” diyor. Kavl-i leyyin’in lügat anlamı; kırıcı olmama, suçlamama, hakaret etmemek, bağırıp çağırmama, nazik ve kibar olma, gönül okşayıcı olma demektir. Üstadımız da kimseyi uzaklaştırmamış ve en azılı düşmanlara dahi ıslah olmaları için dua etmiştir.

Tanışma sırasında telefon veya diğer cihazları kontrol etmekten kaçının. Karşınızdaki kişiyle olan etkileşiminize odaklanın.

Göz teması kurmak önemlidir. Bir insanın alın bölgesine bakarsanız; kibirle onu küçümsüyorsunuz izlenimi yaratır. Dudak bölgesine bakarsanız flörtsel sinyaller vermiş olursunuz.

Ses tonunuz ne çok kısık ne de çok yüksek olsun. Çok hızlı ya da çok yavaş konuşmayın. Karşı tarafla sen benli konuşmamalıyız. Çok büyük jest ve mimiklerden kaçınmamız gerekir. Kendinizden çok fazla detaylı bahsetmek yerine kısa ve öz kendinizi tanıtmanız yeterli. Karşı tarafı mutlaka dinleyin. İnsan karşı tarafı dinlediğini sanarken bile kendi diyeceğini düşünüyor aslında.

Kimlere selam verilmez?

1. Araba kullananlara
2. İbadet edenlere
3. Cenazesi olanlara
4. Çok hasta olanlara

“Size bir selam verildiği zaman, ondan daha güzeli ile veya aynı selamla karşılık verin. Şüphesiz Allah, her şeyin hesabını gereği gibi yapandır.” (Nisâ suresi, 86. ayet.)

Bediüzzaman Said Nursî, yazdığı mektuplarda selama çok önem vermiştir. Mektuplarını selamlarla süslemiştir. Örneğin bir mektubuna şöyle başlar: “Ömür dakikalarınızın aşireleriyle vücunuzdaki zerrelerin çarpımı sayısınca Allah’ın selâmı, rahmet ve bereketleri üzerinize olsun!”

Barla Lâhikası'nda ise “Allah’ın selâmı, rahmeti ve berekâtı üzerinize olsun. Allah’ın selâmı, rahmeti ve berekâtı senin, validenin, kardeşinin ve ihvanlarının üzerine olsun” der.

- **Telefon Görüşmesinde**

“*Alo merhaba tanıdın mı beni?*” diye sormak doğru değil. Arayan kişi kendini tanıtmalı (iş dünyasında kısaca) sonrasında günün selamı verilmeli.

Telefonda arayan insanın önce kapatması gerekir. Telefonu ararken ALO dememek gerekir. Eğer mekânda, toplantıda vs. telefonunuz çalarsa lütfen mekândan çıkın. (Eğer telefonu açmanız gerekiyorsa!) Telefonla o ortamda konuşmamaya çalışın.

Bay-bayan bir nezaket hitabıdır. Zamir değildir. Dolayısıyla sıfat olarak kullanamazsınız. Adam – kadın kelimesi kullanılmalıdır. İnsanlardan bahsederken; bu, şu, bunlar demememiz gerekiyor. Gerçekten aşağılayıcı bir hitap şeklidir. Kızcağız, adamcağız denmez. Küçümseme izlenimi yaratır. Büyüklere asla “*seni takdir ediyorum*” denmez. “*Onur duydum*” denir. Büyüklere “*başarılar*” denmez. “*Ay çok pardon, çok affedersin*” kalıpları yanlıştır. “*Anladınız mı? Anlatabiliyor muyum?*” gibi kelimeler kullanmayalım. “*Bildiğiniz gibi*” diye başlamamamız gerekiyor.

Ölen kişinin yakınına “*kurtuldu zavallı*” demeyin.

Sinirli bir kişiye “*sinirlenme, bağırma*” demeyin.

Aradığımız saate dikkat edelim. Akşam işten çıkıp eve giden bir insanın özel hayatı başlamıştır. Bir mesaj gelir “*yarın şunu nasıl yapalım*” diye. Hayır, artık onun dönemi bitti. Belli bir saatten sonra bu rahatsız etmektir. Güneş battıktan sonra telefonla ilgili eş, dost hariç ya da acil bir şey olmadığı sürece kimseyi aramayalım.

Konuşmalarınız açık ve anlaşılır olur, sözcüklerinizi tane tane ve dikkatle söylerseniz, her sözcüğe gerekli sesi vererseniz telefonda başarıyı yakalamış olursunuz. Telefonda acelesiz, ağır ağır konuşmak çok önemlidir. Konuşmanız kolayca anlaşılmalı ve kesin olmalıdır. İyi bir cevap almak isterseniz hoş bir etki bırakmaya çalışınız.

*“Eğer çok konuşmak faydalı olsaydı, Allah iki ağız bir kulak verirdi.
Onun için, çok dinleyip az konuşmak gerek.”
Şems*

Bir bilgi daha verelim. Telefonlarda gruplar oluşturuluyor. Bir kişi g n y d n diyor. Grupta 30 kişi var her biri g n y d n yazıyor. O grupların kurulma sebebi bir olayı herkese aynı anda ve çabuk iletebilmektir. Dikkat edelim buna ve o gruplarda sadece konuşulması gereken konu konuşulsun ve sadece muhataplar yazs n.

Telefonla görüşürken, bir yandan da odadaki başka birisiyle konuşmayınız!

- Arayan kişi kiminle muhatap olduğunu sormadan önce kendini tan tmakla yükümlüdür.
- Telefonda “alo” ,” merhaba”, “nas lsınız” demek ve kendinizi tanıtmak en fazla 15 saniyenizi alır.
- Hal hat r sorgusundan hemen sonra arananın müsait olup olmadığı sorulmalıdır.
- S yleyeceklerinizi aklınızda kesin olarak hazırlayınız, konuşmayı uzatmayınız.
- Telefonda görüşürken, yanınızdakilerle aynı anda konuşmamaya  zen gösterin.
- Bir topluluk içerisinde otururken  alan cep telefonunuzla yüksek sele konuşmak, hem yanınızdaki insanlara hem de çevrede oturanlar saygıs zl k olacaktır.
- Birebir insan ilişkisi her zaman telefon görüşmesinden önceliklidir.
- Sadece telefon  al yor diye ona cevap vererek birlikte olunan kişiyi ikinci plana atmamak gerekir.
- Yanınızda biri var ve telefonunuz  al yor, açmanız gereken bir telefon ise izin isteyerek bir kenara  ekilebilirsiniz. Böylelikle yanınızdaki insanı ikinci tercih haline getirmezsiniz.
- “eee” gibi seslerden anlam çıkarmak...
- “eee” gibi seslerin bir yorumu o kişinin söyleyeceklerini anımsamaya çalıştığı şeklinde olabilir.
- “Ya... H m...” gibi bazı sesler sizi konuşmaya teşvik eder.
- Yıllar içinde kazandığınız alışkanlıkla sizi dinleyenin çıkardığı sesleri ve bu sesleri çıkarırken kullandığı ses tonuna bakarak konuşmayı ne kadar sürdürüp ne zaman keseceğinizi bilirsiniz.
- Direkt telefon alıcısına doğru,  ks rmeyin, hapşırmayın, burnunuzu silmeyin.
- G r şmelerinizi her zaman için karşı tarafın “pat diye kapattı” izlenimine kapılmayacağı bir biçimde sona erdirmeye çalışınız.
- Konuşmayı adeta bir “sözlü el sıkışma” iyi dilek ve temennilerle bitirmeye dikkat edin.

- Telefonunuzu 3'ten fazla çaldırmayınız. Telefon eden beklemektedir. Gürültü kirliliği oluşmaktadır.
- **Kuralımız** “karşımızdakine ve çevremize saygı”dır.
- Üçüncü kez çalan telefonu en yakındaki kişi cevaplamalı ve 4. Kez çalmasına izin vermemelidir.
- Telefonumuzu, “ KARGİD, ben Taner size nasıl yardımcı olabilirim” gibi sözcüklerle açmalıyız.
- Santral görevlileri telefona cevap verirken mutlaka ve mutlaka kurumu tanıtmalıdır. “.....Genel Merkez” gibi. Ayrıca kendilerini tanıtmalarına gerek yoktur. Santralden bağlanan telefonlarda kendimizi mutlaka tanıtalım.
- Telefonda mutlaka ve mutlaka “ GÜLÜMSEYİN”.
- “Sesine gülümseme kat”.
- Kendimizi ve şirketimizi, karşı tarafı biz aradığımızda da tanıtmalıyız; “ KARGİD'den arıyorum, ben Ahmet” gibi...
- Telefonu bir başkasına aktarırken her iki tarafa da bilgi vermeliyiz; “Ben sizi muhasebeden Ahmet Bey'e aktarmaya çalışacağım.” ve “Ahmet Bey, Örnek A.Ş. muhasebesinden Ayşe Hanım arıyor bağlayayım mı?” gibi.
- Aranana biz değilsek aranan için mesaj almalı, mesajı (arayanın firması, adı soyadı, telefon numarası, aradığı gün, saat, mesaj ve mesajı alanın adı) doğru olmalı, mesajı ilgisine iletmeli ve mutlaka zamanında iletmelisiniz.
- Karşımızdaki kişi beklerken bizim sesimiz ona gitmemeli, bunun için beklemeye almada, bekleme tuşunu\ kodunu kullanmalı ve kişiyi çok bekletmemeliyiz.
- Aranana biz değilsek bile arayana gerekli nezaketi göstermeyi ihmal etmemeli ve telefonu doğru kişiye aktarmalıyız.
- Yanlış numara çevirdiğimizde karşımızdakine aynı durumda bize davranılmasını beklediğimiz şekilde davranmalıyız.
- Telefonda “Ararım\z” veya “kendisine söylerim sizi arar” gibi bağlayıcı ifadeler kullanmamalı ve gereksiz sözler vermemeliyiz.
- Bizi arayan kişiye, telefonumuzun başında değilken de saygılı olmalıyız.
- Yanımızdakilere ya da santral görevlisine gittiğimiz yeri söylemeli ya da telefonun yönlendirme işlevinden yararlanmalıyız.
- “Ben yardımcı olabilir miyim?” i bir yaklaşım tarzı olarak benimsemeliyiz.

- “Ben yardımcı olabilir miyim?” Demek karşınızdaki kişinin ihtiyacını öğrenmeye çalışmaktır.”
- “Ne istiyorsunuz?” gibi katı ve sert ifadeler kullanmayınız.
- Beyaz yalanları (“ Şu anda yerinde değil” gibi) söylerken dikkatli olmalıyız.

Ben İsmail, Ahmet Bey’le görüşebilir miyim? Bir dakika bağlayayım..(1. Cevap) Toplantıda sizi arayacağız..(2. Cevap) Aradığınız kişi şirkette değilse; Ben İsmail Ahmet beyle görüşebilir miyim? Ahmet Bey şirket dışında aradığınızı iletelim.

- Telefonda lüzumsuz laflar (“Ayrılmayın, bir saniye” gibi) etmemeyi öğrenmeliyiz.
- Telefonu kapatmanın bile bir şekli vardır. Ahizeyi telefonun üzerine atmamalı, usulca bırakmalı hatta önce mandalını kapattıktan sonra ahizeyi yerine koymalıyız.
- Kolaya ulaşılabilir olun ve ulaşmayı bilin.
- Telefonda kiminle konuşuyorsanız sadece ve sadece o kişiye odaklanın...
- Telefonda konuşurken karşı tarafın agresif yaklaşımına ayna olmayın.
- Telefonda isim ve numaraları mutlaka tekrarlamalıyız ve en küçük tereddütte bile kodlamalıyız veya karşımızdakine kodlatmalıyız.
- Mesajınızın karşı taraftan anlaşıldığını varsaymayın.

• Davetlerde

Davetler sosyal yaşantımızın en önemli faaliyetlerindendir. Düzeyi nasıl olursa olsun tüm davetlere özenle ve titizlikle hazırlanmalıdır.

Önce davet sahibinin elini sıkmanız gerekiyor. Eldivenli birisiyle tokalaşılmaz. Mutlaka eldiven çıkarılmalıdır.

Davete ev sahibinin haberi olmadan asla yabancı bir şahıs götürülmez. Davet esnasında uygulamadaki aksaklıklar göz ardı edilir, hatalardan söz edilmez. Yemeklerden şikâyetçi olunmaz.

Yemek masasında asla diş karıştırılmaz. ihtiyaç halinde dışarı çıkılır. Hiçbir şeyin kontrolü koklayarak yapılmaz. Yemek tabağı, çay, kahve fincanı ve ağızdan lokma çıkarılmaz. Ağızda yemek varken konuşulmaz, gülünmez. Yanakları dolduracak büyüklükte lokma alınmaz. Ağız şapırdatılmaz. Parmaklar asla yalanmaz.

Çay bardağına çay dökülmeden misafire ikram edilir.

*“İnsanların Evine Girerken Kör Ol.
Ve Oradan Çıkarken Dilsiz Ol.
Gittiğin Evde Kusur Görme,
Görürsen de Kimseye Anlatma.”*

- **Giyimde**

Her rengin bir anlamı var. Resmî programlarda lacivert tercih edilmeli. Çünkü istikrarlı otoritedir. (gündüz programlarında) Akşam programlarında siyahı tercih etsinler. Mesafe koymanın gücün ve asaletin rengidir. Gri, fûme, mavinin tüm tonları resmî hayatta tok sevilir. Kadında da erkekte de. Ama çalışma hayatından bahsedeyim, kahverengi çok sevilmiyor. Arada kalmıştır, soğuktur. Kahverengi toprak rengidir. Bereketli ve rahattır.

İstedığımız desende kravat seçebiliriz. Boyu kemer tokasıdır. Ceketlerimiz başparmak boğumundadır; ancak günümüzde manşet görülsün diye moda artık bilektedir. Ama gömlek uzundur. Bunun dışında çift düğmeli ceketler modadır. Çift düğmeli ceketlerin üst düğmesi iliklenir, alt düğmesi açıktır. Pantolon paçası resmiyette hafif katlanması gerekir. Ayakta durduğumuzda bileklerin gözükmemesi gerekir. Aksesuar; resmî hayatta saat, kol düğmesi, kravat iğnesi dışındakiler resmî hayatta kullanılmaz.

- **Sokakta**

Sokakta yüksek sesle telefonla konuşmamalıyız. Diğer insanların özel alanlarına saygı göstermek önemlidir.

Küfürlü, adap dışı konuşmamalıyız.

Yüksek sesle gülmemeliyiz.

Dedikodu yapmak, duyduğumuz dedikoduyu açıkça söylemek, yaymak kabul edilemez.

Yaya geçitlerine yaklaşırken, yayalara öncelik vermek önemlidir. Araç sürücüleri, yaya geçitlerine yaklaşırken hızlarını düşürmeli ve yayalara geçiş hakkı tanımalıdır.

Çöpleri uygun yerlere atmak, sokakların temiz ve düzenli kalmasına katkıda bulunur. Çevreye duyarlı olmak, toplumun ortak sorumluluğudur.

Kamu alanlarında yerlere tükürmemek, çevre temizliği ve toplumsal hijyen açısından önemlidir. Tanıdık veya tanımadık insanlara selam vermek, topluluk içinde olumlu bir iletişim atmosferi oluşturur.

- **Trafikte**

Kornaya çok fazla basmamak. Korna kullanımını gerektiği durumlarla sınırlamak, trafikte ses kirliliğini azaltır ve diğer sürücülerle anlaşmazlıkları önler.

İnsanları sıkıştırmamak.

Kolunu dışarı salarak gitmemek.

Sigara içerek araba sürmemek.

Arabada alkol almamak.

Arabada bir kadın varsa daha saygılı, seviyeli davranmak.

Sabırlı olmak.

Bu görgü kurallarına uyum, trafikte güvenliği artırır ve tüm kullanıcıların birlikte sorunsuz bir şekilde hareket etmelerine yardımcı olur.

İyilerin cehennemi trafik

Trafik; herkesin **gücü**, becerisi, **aklı**, vicdanı, **bedeni** ve **ahlakıyla** aynı düzlemde **buluştuğu** yerdir. Orada herkesin bir **gücü** (**motor gücü**) ve herkesin bir zırhı (**kaporta**) bulunur. Bu ortamda sürücü içindekini dışa vuracak imkan bulur. **Eğer** hak yiyen biriye, sizin de hakkınızı yiyecek, gereksiz sollayacaktır. **Eğer** gücü başkasından devşiren bir zalimse, onu trafikte de sergileyecektir. **Eğer** çalışanını ezen biriye trafikte aynı davranışı gösterecek, kendinden daha az motor gücü olan araçları yok sayacaktır. **Eğer** kibir sahibi ise arabası ile ya emniyet şeridinden gidecek ya da çakma çakarla kendini imtiyazlı, 'seçkin' görecektir. Sorun; **iyi insanların trafikte çektiği ıstıraptır...** Vergisini zamanında ödeyen, **kurala uyan**, **sinyal** kolu kullanan, **geçiş üstünlüğüne** uyan, ambulansı geçiren, **ötekine** saygısı olan bu iyi insanlar, kötü sürücülerin **zebanisi olduğu cehennemde** yol alıyor olacaklardır. **İyi insanın cehennemi trafikte** kötü insanlarla aynı anda bulunma zorunluluğu, trafiğin belki de en büyük **maliyeti** olacaktır bizim gibi **kurala uyan**, yola özen gösteren, **ötekine saygılı** sürücülere... Yazık bize...

SEN TRAFİKTE İYİ BİR İNSAN MISIN?

28 Ocak 2023 İstanbul

@serefoguz

- **Toplu Taşıtta**

Otobüste, minibüste yaşlılara, hamilelere yer vermek. Yaşlı, hamile veya engelli yolculara yardımcı olmak ve onlara öncelik tanımak, toplu taşıma araçlarında dayanışmayı artırır.

Otobüse sırası ile binmeliyiz. Toplu taşıma aracına binerken sıraya girmek, diğer yolculara saygılı olmak ve ineceğiniz durağı önceden belirtmek önemlidir.

Araca binince hemen oturmalıyız. Toplu taşımalarda yayık bir şekilde oturmamalıyız.

- **Alışverişte**

Maddî ihtiyaçlar giderilirken aslî ihtiyaçlar belirlenmeli, israf etmemeye özen gösterilmelidir. Alışverişe vakit geçirmek ve eğlenmek için gidilmemelidir.

Kasa veya başka bir hizmet noktasında sıra varsa, sıraya saygı göstermek önemlidir. Başkalarının sırasını atlamamak, genel bir nezaket kuralıdır. Deneme odalarını kullandıktan sonra düzenli bırakmak, kullanılmış kıyafetleri uygun yerlere koymak görgü kurallarına uymak anlamına gelir.

- **Arkadaş Ortamında**

“Sakin benim söylediğimi yanlış anlama.” Bu cümle, yanlış bir cümledir. Muhatabı anlayışsızlıkla itham etmektir. Bunun yerine “Ben derdimi tam anlatamaz isem/yanlış ifade etmiş olur isem kusura bakmayın, affedin beni.” ile başlamak lazım söze.

Bencil olmamak ve sürekli kendimizi anlatmamak seviyeli bir şekilde onu dinlemek çok önemlidir.

“Bu zamanın bir hastalığı daha var; o da benlik, enaniyet, hodefuruşluk, hayatını güzelce medeniyet fantazisiyle geçirmek iştihası, tiryakilik gibi hastalıklardır. Risale-i Nur'un Kur'an'dan aldığı dersin en birinci esası benlik, enaniyet, hodefuruşluğu terk etmek lüzumudur. Tâ ihlâs-ı hakikî ile imanın kurtarılmasına hizmet edilsin.”
Bediüzzaman Said Nursî

Randevulara ve planlara zamanında gelmek, arkadaşlarınızın zamanını değerli bulduğunuzu gösterir ve saygıyı pekiştirir. Arkadaşlarınızın kişisel alanlarına saygı göstermek, özel konulara karışmamak ve sınırlarına dikkat etmek önemlidir. Eleştiri yaparken nazik ve yapıcı olmak, arkadaşlarınızın duygularına zarar vermemek ve olumlu bir ortam oluşturmak önemlidir.

Ayrıca bir konuyu daha burada ifade etmeliyiz: Hayatta pozitif bir bakış açısı benimsemek, yaşam kalitenizi artırır. Neden mi? Eğer bardağın yarısı boş dediğinizde içsel bir hüznün hissediyorsanız bardağın yarısı dolu dediğinizde ise umut duygusuyla dolarsınız. Yarısı dolu

olan bardak, diğerk yarısının da dolacağına işaret eder. Sahip olduğunuz şeylere odaklanmak, bardağın dolu tarafını görmekle daha olumlu bir duygu yaşamınıza katkı sağlar. Mutlu olmak, sahip olmadıklarınızı düşünerek değil, sahip olduklarınızın kıymetini bilmekle mümkündür ancak. Bu nedenle, bardağın dolu tarafını görmek oldukça önemlidir.

“Farklı görüşlere saygı: inşa edici diyalogların anahtarıdır.”

Fikirlerimizi paylaşırken, muhatap kişiyi kucaklamak ve onun bakış açısını anlamak, yapıcı bir diyalogun kapılarını aralar. Bu noktada, farklı bir görüşe sahip olan kişiye karşı kullanılan ifadelerin önemi ortaya çıkar. Fikirlerimizi önerirken, “Meseleye bir de şu konudan bakabilir miyiz?” gibi nazik ifadeler kullanarak karşımızdakini eleştirmeden daha çok anlamaya odaklanmalıyız. Fikir ayrılıklarının münakaşaya dönüşmesinden ziyade inşa edici diyaloglar kurmak, toplumumuzda daha sağlıklı ilişkilerin oluşmasına yardımcı olur. Nazik ifadeler kullanmak, karşı tarafı savunma pozisyonundan çıkarıp açık iletişime olanak tanır.

- **Evlilikte**

“Bir ailenin saadet-i hayatiyesi, koca ve karı mabeyninde bir emniyet-i müteakabile ve samimi bir hürmet ve muhabbetle devam eder.”

“Refikaya samimi muhabbet ve merhamet edersen, o da sana ciddi hürmet ve muhabbet eder. İkınız ihtiyar oldukça, o hal ziyadeleşir, mesudaâne hayatını geçirirsin.”

“Nev-i beşerin hayat-ı dünyeviyesinde en cemiyetli merkez ve en esaslı zemberek ve dünyevi saadet için bir cennet, bir melce bir tahassungâh ise, aile hayatıdır.”

“Aile hayatının hayatı ve saadeti; samimi ve ciddi ve vefadarane hürmet ve hakiki ve şefkatli ve fedakârane merhamet ile olabilir.”

Bediüzzaman Said Nursî

Eşinize saygı göstermek, onun düşüncelerini ve duygularını önemsemek, güveni güçlendirir ve sağlıklı bir ilişkiyi destekler. Her iki tarafın da hatalarını bağışlamak, anlayış göstermek ve esnek olmak, uzun vadeli bir mutlu birlikteliği destekler.

Evlilikte kimi zaman ataerkillik, kimi zaman anaerkilliktir esastır. Yeri geldiğinde erkek kadının sırtını sıvazlar, yeri geldiğinde tam tersi olur. Çok zordur bir evin içinde yıllarca birlikte yaşamak. Birbirinize tahammülünüzün kalmayacağı durumlar olabiliyor zaman zaman...

Günümüzdeki Y-Z kuşağının boşanma oranlarına bakıldığında çok fazla olduğunu görebilirsiniz. Tahammül yok, dayanma yok, çabalama yok, empati yok, düşünme yok. Hemen ben sıkıldım, fikir ayrılıklarımız var diyerek evlilik çöp olup gidiyor. Burada olan sadece çocuklara oluyor.

- **Hastanede**

Sessiz olmak. Hasta mahremiyetine saygı göstermek, özellikle muayene ve tedavi sırasında hastanın rahatlığını ve gizliliğini korumak önemlidir.

Elimizde bulunan mikroplu şeyleri tıbbî atık kutusuna atmak. Dışarıdaysak da çöpe atmak. Zaten çöpü çöpe atmak çok değerli bir şeydir. Çok önemli bir görgü kuralıdır.

"Yerden çöp almak ibadet, yere çöp atmak kul hakkıdır"

İsviçre’ de yere çöp attığında çok büyük para cezası vardır.

Almanya’ da yere tükürdüğünde büyük ceza ödersiniz.

Hollanda’ da içtiğin herhangi bir içecek (sağlığa zararlı) yere attığınızda cezası vardır.

Çocukluklarından beri öyle güzel eğitim almışlardır ki kurallara çok güzel bir şekilde uyarlar. Hastanedeki diğer kurallardan biri de sağlık çalışanlarına karşı sözlü ve fiziksel şiddetten uzak durmalıyız.

- **Hasta Ziyaretinde**

Misafir olarak gittiğiniz evde çok kısa kalmanız gerekir. Hâl hatır sorulur. Minik bir sohbet edilir, alınan hediye verilir. Uzatmadan evden ya da hastaneden ayrılmalısınız. Ev ziyaretinde mutlaka ayakkabı çıkarılır. Bu Türk kültürü çok kıymetlidir. Amerika’daki birçok hastalığın sebebi sokakta gezdikleri ayakkabıyla eve girmeleridir. Kolonya ikram etmek, şeker ikram etmek, terlik getirmek, lavabonun yerini göstermek. Bunlar da ÂDÂB-I MUÂŞERET KURALLARIDIR.

Hasta ile iletişim kurarken ses tonunuza dikkat edin. Sessiz ve sakin bir şekilde konuşmak, hastanın rahatlamasına yardımcı olabilir. Hasta ile anlayışlı ve nazik bir şekilde konuşun.

Evet, hastalara bakmak ehl-i iman için mühim sevabı vardır. Hastaların keyfini sormak fakat hastayı sıkmamak şartıyla ziyaret etmek, sünnet-i seniye'dir; keffaretü 'z-zünub olur. Hadîste vardır ki: 'Hastaların duasını alınız, onların duası makbuldür.' Bâhusus hasta, akrabadan olsa hususan peder ve valide olsa onlara hizmet mühim bir ibadettir, mühim bir sevaptır. Hastaların kalbini hoşnut etmek, teselli vermek, mühim bir sadaka hükmüne geçer.

Bediüzzaman Said Nursî

Hasta ziyaretine gittiğinizde, hastanın istirahatını bozmamaya özen gösterin. Gürültü yapmaktan kaçının ve gereksiz konuşmalardan uzak durun.

- **İş ve Okulda**

Okulda zil çaldığında koşarak merdivenlerden inilmez. Bir sürü kazalara sebep olabilir. Şunu da düşünmeliyiz. Doğru âdâb-ı muâşeret kurallarına uydukça bir sürü kazadan da kurtulmuş oluruz. Nasıl kurtulmuş olursunuz? Âdâb-ı Muâşeret; fevriyet değil sakinliktir. Âdâb-ı Muâşeret; saygısızlık değil saygıdır. ÂDÂB-I MUÂŞERET SEVGİDİR...

- **Restoranda**

*Bana iyi davranan ama garsona kaba olan birine güvenmiyorum.
Çünkü o pozisyonda olsaydım bana da aynı şekilde davranırdı.
Muhammed Ali*

Masayı toplayan bir garsona yardım etmemeliyiz. Kürdanla dış karıştırmamız ve burnumuzu silmememiz gerekir.

Konuşmalarınızı ve gülüşmelerinizi kontrol altında tutmak, diğer müşterilere huzurlu bir ortam sunar. Restoranda telefon kullanırken, diğer müşterilere ve atmosfere saygı göstermek için sesi kısık tutmak ve yüksek sesle konuşmamak önemlidir.

Evde yemek yerken ev sahibi masaya çağırmadan masaya oturulmaz. Yemek yerken üflemememiz gerekir. Ağzımız doluyken konuşmamalıyız.

Lokantada, mönü listesi açık kaldığı müddetçe garson gelmez. Yemek seçimi yapılıncaya mönü kitapçığı kapatılır.

Peçete diz üzerine serilir. Tabak altına serilmez.

Peçetenin amacı, ıslanan ve yağlanan dudaklarımızı silmektir.

Üst düzey peçetesini açmadan diğerleri açmamalıdır. O toplamadan toplamamalıdır.

Masadan kısa süreli ayrılmalarda peçete sandalyeye bırakılır.

Peçeteyi kullandıktan sonra peçeteye bakılmamalı.

İşi biten peçete servis tabağının sağına öylece bırakılır.

Kullanılan kâğıt peçete de katlanmadan servis tabağının sağına bırakılır.

Ev davetlerinde bez peçete olması makbuldür. İkisi de olabilir.

Tabağın içine peçete atılmaz.

Protokol yemeğinde masa örtüsü ve bez peçete aynı renkte olmalı, mümkünse beyaz olmalıdır.

Çatallar solda, bıçak ve kaşık sağda olmalı.

Çatal-bıçak dıştan içe doğru kullanılmalı.

Masadan yere düşen hiçbir şey alınmaz.

Yemek çatalıyla tatlı yenmez.

Kaşık çorba içildiği müddetçe kâsesinin içinde olmalıdır. Ancak çorba bittikten sonra çorba tabağının yan tarafına bırakılır.

Limon çatalla sıkılmaz, sağ elle sıkılırken sol el siper yapılır. Çorba alt tabağının yanına konur.

Çorbaya ekmek doğranmaz.

Tabağa çok fazla eğilinmez.

Çorbanın dibini almak için tabak yatırılmaz.

Kaşığın kenarına bırakılması, yemeğin bittiği anlamına gelir.

Garsona yardım etmek kibarlık değildir.

Et yemekleri tek parça kesilir, tek lokma yenir. Bir parça kesilip ağza götürülür.

Pilav çatalla yenir. Çatal-bıçak el değıştirebilir. Pilav çatalla yenirken bıçakla destek verilebilir.

Börek vs. sağ elde bıçak, sol elde çatalla yenir.

Balık bıçağı sadece balığın kılçığını ayıklamak için kullanılır.

Balık bıçağı yoksa bunu ekmek parçası ile yaparız.

Balığın önce kılçığı tamamen çıkarılır, sonra parça parça yenir.

Balık çatalla yenir; ancak kılçık elle çıkarılır ve tabağın kenarına bırakılır.

Bıçağı ihtiyaç varsa çatalın kenarı kullanılır.

Tavuğun derisi yenmek istenmiyorsa, deri çatal ve bıçak yardımıyla ayrılır. Tek kesim, tek lokma prensibi uygulanır.

Ağza istenmeyen bir lokma(taş, kıl vs.) gelirse, kâğıt peçeteyle çıkarılır ve görülmeyecek bir yere konulur.

Elde çatal bıçak, ağızda lokma varken konuşulmaz.

Sağdaki içecekler bize aittir.

Soldaki yiyecekler bize aittir.

Yiyecek servisi soldan yapılır. Boş tabaklar sağdan alınır.

İçecek servisi sağdan yapılır, sağdan kaldırılır.

Boşalan su veya meyve bardağı garson tarafından doldurulur.

Şerefe kadeh kaldırıldığında içki olmasa da katılmak lazımdır.

Ne içiliyorsa onunla “Şerefe” denir.

Ast-üst kadeh tokuşturamaz.

Kadeh göğüs hizasında kaldırılır.

Çok delikli olan tuz, tek delikli olan karabiberdir.

Tuzluk ve diğer istenen malzemeler elden ele verilmez. Uzanabileceğı yere bırakılır.

Yemeği tatmadan tuz atılması görgüsüzlüktür.

Çatal ve bıçağın peçeteyle silinmesi görgüsüzlüktür.

Bize has ekmek varsa bir parça ekmek bölünür, gerisi bırakılır. Şayet ortak bir tabaktan alınıyorsa, ekmeğın kalanını tabağımıza koyarız. Masa üstüne konmaz.

Bütün sebze yemekleri ve köfteler çatalın kenarı kullanılır.

Yoğurt kaşıkla yenir.

Garsonla yüz yüze iletişim kurulur, mimikler ile anlaşılır, el ile çağırılmamak gerekir. El kol hareketi yapılmaz, hop hişşşt denmez.

Zeytin çatalla yenir. Çekirdeği çatalla çıkarılır ve tabağın yanına konulur. Kül tablosuna veya masa üzerine konulmaz.

Protokolde kürdan olmaz. Diğer zamanlarda sol el perde yapılarak kullanılabilir. Peçetenin içine bırakılır, masa üstüne veya kül tablasına bırakılmaz.

Restoranda teşrifatçı varsa, teşrifatçı önde, bayan ortada, biz arkada oluruz. Yoksa biz önden giderek bayana yol gösteririz, öncülük yaparız.

Eş ile gidiyorsak karşılıklı oturulur.

Sosyal yemeklerde eşler yan yana oturur.

Eş (bayan) erkeğın sağında oturur.

Kalabalığa erkeğın yönü dönük olmalıdır.

Restoranda yemeği bayan söylemez, bey onun adına söyler.

Erkekler pardösülerini vestiyere bırakır. Bayanlar yanına alabilir.

- **Takside**

Takside önde oturmuyorsanız taksicinin arka çaprazına oturmalısınız. Taksiye binerken gideceğınız adresi açık ve belirgin bir şekilde söylemek, sürücünün sizi doğru bir şekilde taşımasına yardımcı olur. Sürücüyle seyahatten önce ücret konusunu açıkça konuşmak ve

fiyatı anlaşılmak, sonradan yaşanabilecek anlaşmazlıkları önler. Takside seyahat ederken kapıları kilitli tutmak, güvenliğinizi artırır.

- **Tatilde**

Tatil arkadaşlığında âdâb-ı muâşeret kuralları çok önemli yer kaplar. Bir tatil âdâbı vardır. Tatil planlaması yapılırken, grup içinde herkesin beklentilerini ve tercihlerini dikkate alın. İletişim kanallarını açık tutun ve plan değişiklikleri konusunda diğerlerine bilgi verin.

Tatil sırasında herkesin kişisel alanına saygı göstermek önemlidir.

Mesela her yere ortak gidilmesi gerekir. Çok fazla yemek yemek, aşırıya kaçmak da uygun bir tavır değildir. Biz buna edepsizlik de deriz. Açgözlülük çok büyük bir kabalıktır.

“En helak edici şey açgözlülüktür.”

Hz. Ali

“Hırs ve para düşkünlüğü, bekli de bütün diğer ihtiraslardan daha fazla suç sebebidir.”
Aristotes

“Hırs ve tamah, za'f-ı fakr noktasında teveccüh-ü nâsı celbine medar riyâkârâne vaziyet almaya sevk ediyor.”

“Evet, hangi müsrif ile görüşsen şekvalar işiteceksin. Ne kadar zengin olsa da, yine dili şekva edecektir. En fakir, fakat kanaatkâr bir adamla görüşsen; şükür işiteceksin.”

“Risale-i Nur'un şakirtleri, iktisat ve kanaat ve tevekkül ve kısmetine rıza gibi, Risale-i Nur'un dersinden aldıkları izzet-i imaniye, inşaallah onları riyadan ve dünya menfaatleri için hodefuruşluktan men eder.”

“İktisattan gelen kanaat, şükür kapısını açar, şekvâ kapısını kapatır. Hayatında daima şâkir olur. Hem kanaat vasıtasıyla insanlardan istiğnâ etmek cihetinde, teveccühlerini aramaz.”

Bediüzzaman Said Nursî

Denize girerken de kurallar vardır; suya bombalama dedikleri şekilde atlayıp etraftaki insanları ıslatmak adapsızlıktır. Aslında olayımız şu, kimseleri rahatsız etmeyeceksin!

- **Yazışmada**

Zaman sınırı gibi detayları açıkça belirtin.

Yazım kurallarına dikkat edin. Dilbilgisi kurallarına ve noktalama işaretlerine uyun. Tüm maili büyük harf kullanarak yazmayınız.

Başlangıca ve bitişe özen gösterin. Selamlaşma ile başlayın. Kapanışta “Saygılarımla, İyi Çalışmalar” gibi resmî cümleler kullanın.

Sadece ilgili kişilere gönderin. Gereksiz alıcı eklemeleri sizin bir sonraki e-postanıza olan ilgileri azaltır. Konuyla ilgili kişilere gönderin.

Son kez mutlaka kontrol edin. Kime gönderdiğinizizi ve kime bilgi verdiğinizi ekli dosyaları tekrar kontrol edin.

Karmaşık ve anlaşılması zor ifadelerden kaçınarak, net ve açık bir dil kullanmak önemlidir. İletilecek mesajın anlaşılabilir olması iletişimi güçlendirir. Yazışmalarda gereksiz uzunluktan kaçınmak önemlidir. Ana konuya odaklanmak ve ifadeleri kısa ve öz tutmak, okuyucunun ilgisini canlı tutar.

ARZ? RİCA?

- 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 imza, metin ile isim arasındaki boşluğa atılır. Bir yöneticinin dolma kalemı güzel olmalıdır. Arşivlik belgeler ve yazılar lacivert mürekkepli dolmakalem ile imzalanır.
- 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 “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 cevabı yazıda “saygılarımla” ifadesini kullanmak saygı ve nezaket gereğidir.

- **E-mailde**

1. Mailler duyguları aktarmak için yetersizdir, metni çok kısa tutmayın aksi halde ifade etkinliğiniz düşebilir ve yanlış anlaşmalara yol açabilirsiniz.
2. Maili göndermeden önce bir süre bekleyin ve yeniden kontrol ettikten sonra gönderin. Ara verdikten sonra hataları daha kolay fark edersiniz.
3. Basit yazım hataları yapmayın, bunlar büyük zarara yol açarlar; zira yaptığınız işe önem vermediğinize ve kontrol edecek kadar değerli görmediğinize işarettir.
4. Maillerin varsayılan iletişim etkinliği ile gerçek etkinliği arasında %20-25 kadar fark vardır, yani niyetinizi tam olarak anlatabildiğinizi düşünmeyin çünkü anlatamıyorsunuz!
5. İletişim etkinlik kaybı telefonda daha düşüktür, yüz yüze iletişim mümkün değilse çok önemli konuları yalnızca maile emanet etmeyin. Aradan 24 saat geçtikten sonra mailin alındığını teyit etmek ve mesajı kuvvetlendirmek için ilgili kişiyi telefonla arayın.
6. Her ne kadar maillerde duygu aktarımı yetersiz olsa da emojiiler kullanarak bunu telafi etmeye çalışmayın, bu sizi tam bir amatör gibi gösterecektir.
7. Maili sizden yüksek pozisyonda kişilere gönderiyorsanız kullandığınız dile çok dikkat edin, rica ederim, kendinize iyi bakın, selamlar gibi ifadeler kullanmayın.
8. Mail bu da bulunsun mahiyetinden doğrudan ilgisi olmayan kişileri CC' ye koyarak dâhil etmeyin. Bu işi koordine etmek değil mesaj çöplüğü yaratmaktır. Bu şekilde gerçekten önemli mesajların dikkatten kaçması söz konusu olacaktır.
9. Mail süregelen bir konuya ait ise ve yolladığınız mailde konu geçmişiyse yoksa mailinize konuyu hatırlatarak başlayın. Aynı şekilde alınması gereken aksiyonları mailinizin sonunda belirtin. Önemli noktaları farklı renk ve karakterde veya altını çizerek işaretleyin.
10. İş maillerinizde arkadaşlarınızla konuşur gibi bir dil kullanmayın, formal iş dilinin kuralları vardır; örneğin “sen” değil “siz” gibi...

LÜTFEN → İnsanların kusurlarıyla dalga geçmeyin. Eleştirmek istediğiniz insanı toplum içinde değil, baş başayken eleştirin.

Eğitim önce aileden başlar. Çocuklarımıza eğitim verirken üç öğretmemiz gereken cümle:

1. Teşekkür ederim.
2. Lütfen.
3. Af edersiniz, özür dilerim.

“Gerçek zarafet akıldadır.”

- **Modern Görgü Kuralları**

Kalabalık yerlerde, toplu taşımada, restoranlarda vb. telefonla kısık sesle konuşulur. Uzun sürecek ise dışarı çıkılır. Görüntülü görüşme asla yapılmaz.

1. Çok yakınınız değilse, birisi günün herhangi bir saatinde görüntülü aranmaz. Görüntülü aramadan önce mesaj ya da telefonla müsait olup olmadığı sorulur.
2. Yolda karşılaşılan tanıdıklara nereden geldiği ve nereye gittiği sorulmaz.
3. Çok elzem bir durum olmadıkça birisini sabah 9’dan önce ve akşam 9’dan sonra aranmaz.
4. Telefonla birini aradığınızda 3-4 sefer çaldıktan sonra kapatılır. Cevap verilmiyorsa uzun uzun sonuna kadar aranmaz.
5. Whatsapp vb. hızlı mesajlaşma uygulamalarında mesajlar görüldü yapıp bırakılmaz. Kısa da olsa cevap verilir.
6. Iban numarası, kişi kartı vb. karşı tarafa kullanması için gönderilen bilgiler fotoğraf olarak değil kopyalanabilir metinler olarak paylaşılır.
7. İlk kez tanıştığınız ve henüz bir samimiyetiniz olmayan insanların kilosunu, kıyafeti ya da alışkanlıkları hakkında yorum yapılmaz.
8. Birine merhaba ya da hoş geldin demeden önce, “Kilomu aldın, kilomu verdin?” diye sorulmaz.
9. Bekâr tanıdıklara, arkadaşlara ya da akrabalara “ne zaman evleniyorsun? Ya da “Bu zamana kadar neden evlenmedin?” diye sorulmaz.
10. Yeni ya da uzun süreli fark etmez tüm evli çiftlere “Neden çocuk yapmıyorsunuz?” ya da “Ne zaman çocuk yapacaksınız?” diye sorulmaz.
11. İş arkadaşına, tanıdığı ya da tanımadığı yani herhangi birine maaşın, primi, kazancı kendisi açıklamadığı sürece sorulmaz. Arabayı, evi yata, katı ya da herhangi bir şeyi kaçta aldığı sorulmaz.
12. Kaldırımında, merdivende ya da yolda yolun sağından yürünür. Kalabalık gruplar halinde yürünüp yol komple kapatılmaz. Yolun karşısından gelene ve eğer yavaş yürünüyorsa arkadan gelene yol verilir.

13. Yürürken bir tanıdık ile karşılaşılınca konuşmak için yolun kenarına geçilir ve akış kesilmez.
14. Yaya geçidinden geçen yayadan acele etmesi, koşturması beklenmez. Yaya geçidinde durmanın bir kural olduğu unutulmamalıdır.
15. Yayalarda yaya geçidi olmayan yolda akan trafiğin arasına dikkatsizce ve özensizce girilmez.
16. Trafik yoğunluktan dolayı durmuş olsa dâhi yayalara yeşil ışık yanmıyorsa yolun karşısına geçilmez.
17. Kalabalık ortamlarda bir kişinin kulağına eğilip fısıltı ile bir şey söylenmez. Sessiz ya da gizli konuşulmaz.
18. Birisi özellikle istemedikçe herhangi bir konu hakkında tavsiye verilmez.
19. Herhangi bir toplu taşıma aracına sıra ile binilir. Kapının ağzına yığılarak girilmeye çalışılmaz. Önce girmek üzere bir başkası sıkıştırılmaz.
20. Toplu taşıma ya da halka açık tüm alanlardaki kapılardan öncelikle ineklere ya da çıkacaklara yol verilir.
21. Meslek ve statü fark etmeksizin size “siz” diye hitap eden birine “sen” diye hitap edilmez.
22. Birisi yemek ısmarlarken, mümkünse karşı tarafın yediği yemeklerle eşdeğerde yemekler tercih edilir.
23. Her zaman hemen arkamızdan gelen birisi için kapı açık tutulur. Bunun için yaşı, cinsiyeti, kıyafeti vb. hiçbir şeyin önemi yoktur.
24. Sürekli buluştuğunuz arkadaşlarınızla, hesap hep aynı kişi(ler) tarafından ödenmez ya paylaşılır ya da her seferinde benzer tutarları farklı kişiler öder.
25. Konuşurken, karşı tarafın sözü kesilmez. Cevap vermek için değil, anlamak için dinlenir ve sözünün tamamı bittikten sonra konuşmaya başlanır.
26. Biri telefonundan fotoğraf gösterirken sağa ve sola kaydırılmaz sadece gösterilen fotoğrafa bakılır.
27. Birisi ile toplantıda iken, biri ile sohbet ediyorken. Birisi size bir şeyler anlatıyorken telefona ya da bilgisayar gibi cihazlara bakılmaz.
28. Direkt size sorulmayan sorulara cevap verilmez. Fikriniz sorulmadıkça bir konu hakkında fikir beyan edilmez.
29. Bilmediğiniz bir konu hakkında “bence” diye başlayan yorumlar yapılmaz. “Bilmiyorum” denir.
30. Yere sigara izmariti, çöp vs. atılmaz. Yakın bir çöp kutusu yoksa bulana kadar taşınır.

31. Otobüs minibüs, metro vb. toplu taşımalarda sırt çantaları takılmaz, diğer insanları rahatsız etmemesi için elde tutulur.
32. İzin alınmadan kimse mesajlaşma grubuna dâhil edilemez.
33. Alt komşuyu rahatsız edecek şekilde sesler çıkarılmaz.
34. Toplu taşımada kulaklıksız müzik dinlenmez, video izlenmez.
35. Ekmek el ile değil, göz ile seçilir.
36. Tamamı büyük harflerden oluşan mesajlar atılmaz.
37. Kaldırım, kapı gibi geçiş noktalarına araç park edilmez.
38. İzni alınmadan kimsenin fotoğrafı sosyal medyada paylaşılmaz.
39. Yollarda yayalara öncelik tanınır, gereksiz yere kornaya basılmaz.
40. Samimi olunmayan kişiler sosyal medyada çekilişlere etiketlenmez.
41. Mecbur kalınmadıkça insanlar gece aranmaz.

*İnsan hayatında üç şey önemlidir: Birincisi nazik olmaktır;
ikincisi nazik olmaktır ve üçüncüsü nazik olmaktır.*
Henry James

Nezakete Dair 40 Madde



*“Yolların en keskin kuvveti muhabbettir.” □
“İnsan, şu kâinat içinde pek nazik ve nazenin bir çocuğa benzer.”
Bediüzzaman Said Nursî
“Krala saygı mecburiyet, dilenciye saygı nezaket...”
İngiliz Atasözü*

Yaşamı kolaylaştırmak ve ilişkileri düzenlemek açısından nezaketli olmak önemli. Nezaket ilişkilerde ince, zarif ve ölçülü olmaktır. Nezaket kurallarına uymak, kibar olmak belirsizliği azaltır ve istikrar sağlar. İşte nezaket gerektiren durumlara dair 40 madde yazdım.

1. Arkanızdan gelen biri varsa kapıyı tutun ve bekleyin, yüzüne bırakmayın. Sizin için kapıyı tutan birine teşekkür edin, görevi farz etmeyin.

2. Tanımasanız da asansörde, sosyal alanda yakın mesafede selam verin ve size verilen selamı alın. Size selam verenlere projektör görmüş tavşan gibi bakmayın.
3. Dinleyin, dinliyor-MUŞ gibi yapmayın.
4. İnsanların sözünü kesmeyin, zaruriyetten olursa “*kusura bakmayın*” diyerek lafa girin.
5. Birisi hapşurduğunda “*iyi yaşayın*” deyin, herkes bundan hoşlanır.
6. Yolculuk için yan yana oturduğunuz insanlardan bir selamı esirgemeyin, çay kahve alacaksanız ikram teklif edin. Uçaklarda hostesin taa cam kenarına uzatmaya çalıştığı şeyleri yanınızda oturan yolcuya vermek için yardımcı olun.
7. Bir davet alırsanız icabet etme durumuz yoksa kibarca gelemeyeceğinizi bildirin.
8. Esnerken ağzınızı kocaman açıp “huuuuuuuuu” diye bir ses çıkarmak yerine ağzınızı kapatıp daha usturuplu olun.
9. Toplulukta yemek yerken “şarp şurp, hüpürt hüpürt” sesler çıkarmayın.
10. Bir şey rica ederken LÜTFEN demeyi öğrenin, yapıldığında TEŞEKKÜR etmeyi bilin.
11. Ne kadar samimiyet olursa olsun ziyaret edeceğiniz kişiyi arayıp bilgilendirin. Çat kapı samimiyet gösterme yöntemi değildir.
12. Davet edilmediğiniz toplantılara iştirak etmeyin. Davet edilmediğiniz için küsmeyin de.
13. Sizin için yapılan irili ufaklı her detay için teşekkür edin. Her şey için teşekkür ederim değil, her biri için tek tek teşekkür edin.
14. Trafikte yayalara karşı, diğer sürücülere karşı anlayışlı olun, durum uygunsa yavaşlayıp yol verin. Kabalaşmayın, insanların karakterlerini en çok belli ettikleri platform trafik. Yaya iken size yol veren sürücülere teşekkür edin.
15. Elinde bir ağır çantayı taşımakta zorlanan insana, bebeği ile X-Ray’den geçecek kadına, iki çocuğuyla seyahat etmeye çalışırken cebelleşen anneye -kısacası zorlanan her kimse mühim değil- hızır olun. O kadar içten duayı alma fırsatı her zaman gelmez. (Bazı insanlar bu tarz durumlarda yardım teklifleri ile yanlış anlaşılma endişesi taşıdıklarını ifade ediyorlar. Kibarca teklif etmesi bizden, ısrara hacet yok.)
16. Gebelere, yaşlılara, bebekli kadınlara, engellilere ve hastalara öncelik vermek, yardımcı olmak, iki elimiz kanda olsa şarttır. Sadece toplu taşımada değil, sokakta, kuyruklarda, markette. Bu konuda toplumsal duyarlılığın giderek azaldığını görmek mümkün.
17. Her tanışmada, takdimde karşınızdakinin kim olduğu fark etmeksizin mutlaka ayağa kalkın.

18. Bir hediye kabul ettiğinizde alan kişiyi mutlu ve motive edecek tepkiler verin, gelen hediye tarzınız olmayabilir, ihtiyaç duymadığınız bir şey olabilir ama bunu hissettirmek büyük nezaketsizlik.
19. Hediye alana “ay ne gerek vardı, inan evde bir sürü var bundan gibi” şeyler söylemeyin. Lüzum hâsıl olmuş ise buna siz değil alan karar verir size o kibarlığından dolayı ona kendini iyi hissettirmek düşer.
20. Randevularınıza zamanında gidin, sizi bekleyen birileri varsa önemseyin. Türkiye’de özellikle belirli konuma gelmiş kişilerin kendisinde gördüğü bir hak halini almış durumudur bekletmek.
21. Söz verdiyseniz tutun.
22. Birisi sizi evine davet edip ağırladı ise siz de benzer bir teklifte bulunun. Evinin kapılarını açan evde ağırlamak gerekir.
23. Yatılı misafirlikleri birkaç günden uzun tutmayın. Yatılı bir misafiriniz geldiyse ev sahibi olarak hemen bunalıma girip tavırlarınızla belli etmeyin. Konuk ağırlamayı bilmek de adabı muaşeretin kurallarındandır.
24. Son dakikada plan değiştirmeyin, hele bunu daha iyi bir alternatif yakalayınca yapıp muhatabın zekâsını küçümsemeyen yalanlara hiç girişmeyin.
25. Telefondaki özel görüşmelerinizi umuma açık alanlarda cümle âleme duyurmayın, toplu taşımada, açık ofislerde kimse sizin özelinizi dinlemek durumunda değil.
26. Hemen en küçük hadiseyi krize çevirip, arıza çıkarıp, kavga etmeyin, had bildirme meraklısı olmayın.
27. Size iltifat edilirse “her zamanki halim” gibi gereksiz kibir yerine “Çok nazıksınız” diyerek tevazuuyla kabul edin.
28. İnsanlara iltifat edin; ama iltifatta ölçüsüz ve samimiyetsiz olmayın. Aksi halde nahoş bir tanımlama olan “yalaka” sizin için yapılır.
29. Zahmet ettin, sıkıntı oldu, bizim için yoruldun tarzı geri bildirimlerde ya da sizi fazlasıyla onurlandırdıklarında bir doz “estağfurullah” her yere güzel gider.
30. Gelirinizi, sosyal statünüzü göstermek amaçlı açık veya kapalı mesajlar vermeyin.
31. İnsanlara tanışır tanışmaz “nerede oturuyorsun, sendeki araba ne?” diye sormayın. Bu sorular sosyoekonomik durumu anlamaya çalışmanın bir göstergesidir, gerek yok.
32. “Ayıp olmasa neden boşandın? Ayy peki neden evlenmedin? Kocan çocuğu arıyor mu?” gibi özel sorular sormayın. Ayıp olur. (Bir gün uçaktayız iki gurbetçi sohbet ediyor, tanışalı bir saat olmuş. Ben kulak misafiriyim.

Kadın, adama:

–Ağabey sizde çocuk var mı?’’

Adam:

–Yok.

Kadın:

–Niye olmadı mı?

Adam:

–Olmadı.

Kadın:

–Ağabey tedavi göreydiniz, bak daha gençsin.

Adam:

–Gördük, olmadı.

Kadın:

–Hanımın kaç yaşında?

Adam:

–46.

Kadın:

–Ağabey son bir kere daha deneyin, olmazsa bir tane evlatlık alın ya, malum İngiltere’ de kolay evlat edinmek, çocuksuz yuva olmaz.

Adam:

–İnşallah.

Şimdi bu diyalog tamamen iyi niyet dolu ama bolca cehalet ve nezaketsizlik de iyi niyete eşlik ediyor.

33. İnsanların yaş ve gelir düzeyiyle ilgili sorular sormak hoş karşılanmaz. Ne hoş bir ifade değil mi? Üzerine söylenecek başka bir söz bulunmuyor.

34. Hitaplarda "Yengeye selam" demek yerine "Hanımefendiye selamlar" demeyi tercih edin.

35. Tanıştığınız an kişilere "sen" demeyin, ilişkiye "siz" ile başlanır; zamanla, gerektiğinde ise "siz"den "sen"e geçilebilir.

36. Ziyaret ettiğiniz bir yerde "Burada sigara içiliyor muydu?" diye sormayın; kapalı alanlarda sigara içilmez. Açık alanda içip gelmek daha uygun olacaktır.

37. Bir eve davet edildiğinizde, küçük de olsa bir hediye ile gitmek hoş bir jesttir. Evde yapılmış bir kek bile memnuniyetle karşılanabilir.

38. Toplum içinde fısıltıyla konuşmak veya eli ağzına kapatıp konuşmak, diğer insanları rahatsız edebilir; bu tür davranışlardan kaçının. Oturuş biçiminiz, kişisel kalitenizi yansıtan önemli bir göstergedir.
39. Bacakları geniş açmak, koltuğa gömülmek veya küstahça oturmak, hoş karşılanmayan oturuş şekilleridir.
40. Hastalık, taziye, evlilik, nişan, bebek sahibi olma gibi durumlar ziyaret veya telefon beklenen olaylardır. Bizdeki "hatır, gönül bilmek" tabiri tam da bu tür durumlar için kullanılmış olmalıdır.

Fransız General Foch bir topluluğa nezaketin önemi üzerine konuşma yaparken dinleyicilerden birisi ayağa kalkar ve “Nezaket havadır, hava” diyerek gereksizliği üzerine dem vurur. Foch’un cevabı oldukça manidar oldu: “Evet centilmen, bu harika bir benzetme oldu, ben hiç böyle düşünmemiştim, nezaket gerçekten de havadır. Otomobilin lastikleri içindeki havadır, otomobilin sarsılmadan güvenli gitmesi için lastiklerde hava olması gerekir.”

Bizde ise çok güzel bir laf vardır. İnsanın süsü yüzdür, yüzün süsü gözdür, aklın süsü bilgi, davranışın süsü nezakettir. Lady Montague'nin güzel bir sözü vardır: “Nezaketin hiçbir maliyeti yoktur; ama her şeyi satın alır.”

1960'lı yıllarda “Âdâb-ı Muâşeret” diye bir ders okutulurdu ilkokullarda!...





Görgü eğitimi şart

Şeref Oğuz

KAMU SPOTU

2 Şubat
2021 Ankara

Hoyratlık, her yeri kaplamış durumda... **Sokakta**, iş yerinde, evde, her yerde, **görgü kurallarına duyulan ihtiyaç** artıyor. Okullarımızda **şiiir, musiki, estetik, resim, felsefe, beden terbiyesi** ve **güzel sanatları** çıkardı. Böylece bugünkü **hoyratlığımızı** inşa ettik. **Medeniyet talebinden vazgeçtik**. Zarafeti **kovduk**, sanatı **harcadık**. Musikiye **sağırlaştık**. **Estetiği katlettik**. Görgü kurallarını **unuttuk**. **BENcilleştik**. **ÖTEKİne** yabancılaştık, Nihayet **Recep İvedik 6'ya** vardık. Oysa eskiden **okullarda görgü kuralları öğretilirdi**. İşte birkaç örnek; **Ayakta** bir şeyler yiyip içilmez. **Başkasının kusuru** ile alay edilmez. **Emanet eşyalar** geciktirilmez. Pazarlık yaparken **mal kötülenmez**. Telefon eden önce **kendini** tanıtır. Hiçbir yere **ağızda sigara** ile girilmez. **Alay** ve **kötüleme** ima ile bile yapılmaz. **Toplu yerlerde** yüksek sesle konuşulmaz. **Başkasının lafı kesilmez**. Aksırırken **ağız** elle kapatılır. **Yere tükürülmez**. Araba kullanırken **sinyal** verilir. **Çekirdek kabuğu** yere atılmaz. **Hoyratlık çürümedir**. **MUTLU MUYUZ BU HOYRATLIKLARIMIZDAN?**

2. PROTOKOL KURALLARI



Resmî törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümüne *protokol kuralları* denir. Bu beceri, uygar bir vatandaş olmanın temel bir gerekliliğidir.

Türk Dil Kurumu WEB sayfasında yer alan protokol kelimesinin tanımı şöyledir:

Fransızca protocole

1. isim Bir toplantı, oturum, soruşturma sonunda imzalanan belge.

2. isim Diplomatlar arasında yapılan anlaşma tutanağı: “Lakin İstanbul’dan çekilen telgraflar Babıali’nin işbu protokolleri de reddedeceğini haber veriyorlar.” - *Ahmet Midhat Efendi*

3. isim Diplomatlıkta, devletler arasındaki ilişkilerde geçen yazışmalarda, resmî törenlerde, devlet başkanları ile onların temsilcileri arasındaki görüşmelerde uygulanan kurallar; tören düzeni: “Akademi azasının resmî sıfat ve salahiyetleri, protokoldeki dereceleri, kıyafetleri ne olmalıdır?” - *Peyami Safa*

4. isim Resmî ilişkilerde ve işlemlerde ciddiyet: “Protokole filan sığmamasına rağmen dönüşte beni tekrar vagonuna çağırttı.” - *Ahmet Kabaklı*

Osmanlı Devleti’nde protokol anlamında kullanılan terim “teşrifat”tı. Sözlükte “şerefleendirme, bir kimsenin ziyaretiyle bir yeri veya kişiyi şerefleendirmesi” anlamındaki *teşrîf* kelimesinin çoğulu olup “protokol/merasim” anlamını 18. yüzyılda kazanmıştır.

Kamusal alanda protokol kuralları; kamuya tahsisli bina ve mekânlar başta olmak üzere kamu mensubiyeti bulunan kişilerin resmi unvanlarını ve kisvelerini taşıdıkları her ortamda riayet edilmesi gereken birtakım biçimsel kurallar bütünüdür.

“İnsanlar görünümlerine göre karşılanırlar, kişiliklerine göre uğurlanırlar.”

Rus Atasözü

Başarıda Protokolün Yeri

Bir yöneticinin başarısını

%33 Kişiliği

%33 İş (Bilgi ve beceresi)

%34 Protokol (Temsil niteliği) oluşturur.

PROTOKOL VE NEZAKET KURALLARINDA KİŞİSEL İMAJ

İmaja neden ihtiyaç duyulur?

İmaj nedir?

Çevremizde bıraktığınız etkidir.

İmaj bir iletişim aracıdır.

Yeteneklerinizin bir parçasıdır.

İmaj nasıl oluşturulur?

İlk izlenim

Araştırmalara göre, diğer insanlar hakkında karar vermeye, onlarla karşılaştığımız ilk iki saniye içinde başlarız.

Gülümseme

Göz teması

Sıkı tokalaşma

Kişinin ismini kullanma

Duruş (postür)

Peşin satan – Veresiye satan

Saçlar

Vücut temizliği

Tırnaklar

Nefesiniz...

Bireyin kariyer gelişimini olumsuz etkileyebilecek faktörlerden biri, kişisel imajının yeterince geliştirilememesi veya doğru bir şekilde ifade edilememesidir. Fiziksel görünüş, konuşma tarzları, iletişim biçimi, duruş ve davranışlar, bir kişinin yetenek ve potansiyelini yansıtan önemli göstergelerdir. İş hayatının yoğun temposunda, ilk izlenim olan ilk görünüş büyük bir öneme sahiptir.

GÜLÜMSEMENİN GÜCÜNÜ KEŞFET



Hiç kimse ASIK SURATLI biriyle muhatap olmaktan hoşlanmaz.

Bol bol gülümseyiniz. Hem maliyeti sıfırdır, hem de bedeline paha biçilemez. H.J. Brown

En iyi makyaj, gülümseyen yüzünüzdür.

Kardeşinin yüzüne karşı güler yüzlü olman bir sadakadır.

Gülümseyin;
öyle samimi
ve sıcak olun ki
her sığıtığınız
ele, ruhunuzu
katın.

Dale Carnegie



“KENDİMİZ HAKKINDA SÖZCÜKLERİN
ASLA VEREMEYECEĞİ MESAJLAR
VERİRİZ.”

İMAJ NASIL OLUŞTURULUR?

GİYİM TARZI

Erkek Giyimin Özellikleri



Ayakta iken kravatın en uç kısmı kemere dokunmalıdır.

Ceket eteğinin uzunluğunu kollar aşağıya doğru sarkıtıldığında avuç içinin ortasına denk gelecek şekilde seçilmelidir.

Kemer göbek üzerinde olmalıdır.

Manşetler 1.25 cm ile 1.60 cm arası bir ölçüde ceket kolundan uzun olmalıdır. Bileğinizi rahatça sararak hiçbir rahatsızlık vermeden saatinizi taşımanıza izin vermelidir.

Yaka 1.25 cm ile 2.00 cm arasında bir uzunlukta ceket yakasının üzerine geçebilir.

Pardösü hiçbir rahatsızlık vermeden ceket üzerine giyilebilmeli ve dizi kapatmalı.

Pardösü kolları bilek kemiklerinin üzerine gelmeli.

Protokolde koyu renk takım elbiseler tercih edilir. Lacivert ve siyah tonları.

3 düğmeli ceketle, alttaki düğmenin açık bırakılması daha uygun olur.

Gömlek beyaz olmalıdır. Açık mavi tonları da olabilir.

Gömlek tek renk ise kravat çizgili olabilir. Gömlek çizgili ise tek renk kravat takılmalıdır.

Çorap siyah renklidir.

Ayakkabı, çanta ve kemer aynı renkte olmalıdır. Saat kordonunda aynı olması iyi olur.

Davetiye'nin altına kıyafet konusu yazılabilir.

Süs mendilinde renk sınırlaması yoktur.

Takım elbisenin kolunun kısalığı,

Sırtta ya da yaka altında potluk,

Bileklerde potluk,

Çok yüksek pantolon beli,

Kısa pantolon paçası.

Bayan Giyimın Özellikleri



spor veya abiye ayakkabı giymeyin.

Hanımlarda gündüz ve gece koyu renk takım kumaş pantolon-ceket yarı resmi kıyafettir.

Sivil olarak resmi kıyafet hanımlarda gündüz tayyör; gece uzun etek tuvalet.

Kıyafetinizin profesyonel kimliği geri planda bırakacak şekilde iddialı olmasından kaçının.

Kadın giyiminde tek pantolon, tek etek üzerine v yakalı bluz veya gömlekler idealdir. Eğer takım elbise giymişseniz altına dolgu topuklu,

Modaya uymak yerine size yakışan renk ve tonu bulun. Ancak bu renklerin iddialı olmamasına özen gösterin.

Hizmet sektöründe çalışan bayanlar bankacılık vs. sektörlerine göre daha dinamik giyinebilir.

Hijyen faktörü her durum için en büyük avantajdır.

İnsanlarla ilişkilerde dört önemli kural

Farklılıklarınızı hoşgörüyle karşılayın.

Benzerliklerinizi ön plana çıkarın.

Eleştiri ve suçlama yöneltmeyin.

Unutmayın: **İlk izlenim çok önemlidir.** Ve bir daha kolay kolay değişmez.

ETKİN BİR İLETİŞİM

Kesinlikle,

Açıkça,

Hemen,

Özellikle

Derhal,

Muhteşem,

Memnuniyetle,

Harika...

sözcüklerini kullan.

Karşınızdakini dinlerken; alay eden, küçümseyen, küçük düşüren, kötüleyen, mimikler, jestler ya da sözcükler kullanmayın.

Konuşanın açığını yakalamak, kişiliğimizin gücünü ve üstünlüğünü göstermek amacıyla tuzak kuran bir dinleyici olmayın.

Kaynaktan gelen tüm iletileri kendinize yöneltilmiş bir saldırı olarak kabul etmeyin. Hemen savunmaya geçmeyin.

Aynı fikirde olmasanız da tartışmaya girmeyin

İyi bir sebebiniz yoksa karşındaki kişinin sözünü kesmeyin.

Konuşmaya önyargılı biçimde başlamayın.

Diğer kişi buna hazır olmadıkça öğüt vermeyin.

Öfkeye öfkeyle yanıt vermeyin. Bu olumsuz duyguları körüklemekten başka bir işe yaramaz.

YÖNETİMDE PROTOKOL KURALLARI

- Yönetimde protokol, bir anlamda Resmi Görgü kuralları demektir.
- Ast ile üst özel hayatlarında ne kadar samimi bir arkadaş olsa da yönetimdeki resmî ilişkilerinde daima protokol kurallarına uymak zorundadırlar.
- Üstünüzün önüne geçmeyin, astınızın arkasına düşmeyin.
- Seviyenizi bilin. Kendinizi küçük düşürmeyin.
- Protokolde üst daima sağdadır.
- Ast olarak otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstünüzün soluna geçin.

- 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 oturmayın veya oturmanız gerekiyorsa “Müsaadenizle Efendim” diyerek oturun.
- Otururken amiriniz veya üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atmayın.
- 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 ve toka etmek için elini uzatırsa kalkıp gitmeniz gerektiğini anlayın.
- 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.
- Yöneticinizle ya da üst yöneticilerle görüşmek için daima sekreteriyle önceden iletişim kurun.
- Uygun zamanını öğrenin ve randevu alın.
- Üstlerinizi ve akranlarınızı randevu almadan veya en azından için almadan ziyaret etmeyin.
- Üst yöneticinizi, odanızın kapısında değil binanızın kapısında karşılayıp uğurlayın.
- Akranınızı dairenizin kapısında karşılayıp uğurlayın.
- Ast konduğunuz odada ayağa kalkarak ve tokalaşarak karşılayıp uğurlayın.
- Tokalaşmada önce el uzatma hakkı üst olana aittir.
- Onu kendi astınız durumuna düşürmeyin.
- Baş yöneticinizi, Cumhurbaşkanı, Başbakan ve Valiyi geldiklerinde makam koltuğunuza buyur edin.
- Astlarınızı ve ast düzeydeki kişileri makam koltuğunuzda oturarak kabul edin.
- Akranlarınızı kabul ederken eğer yaş, kıdem ve diğer yönlerden sizden üst iseler, onları misafir koltuğunda oturarak kabul etmek bir saygı ifadesidir.
- Makam odanızda uygun bir yerde, ortasında yuvarlak masa ya da sehpa bulunan. Etrafında misafir koltukları olan bir misafir köşesi düzenleyin.
- Sembol olarak yuvarlak masanın eşitlik demek olduğunu unutmayın.

- Üstleriniz ya da resmî misafirlerinizle görüşürken zorunlu olmadıkça telefonla görüşmeyin, evrak imzalamayın, başka şeylerle meşgul olmayın. Mecbursanız özür dileyin ve izin isteyin.
- Resmî konuşma yaparken kesinlikle ben demeyin, biz veya kurumumuz-derneğimiz-müdürlüğümüz deyin.



ARAÇ PROTOKOLÜ

- Resmî araçlarda protokol makamı aracın sağ arka köşesidir. Üst daima burada oturur.
- Sizden üst birini veya konuk olarak bir akranınızı aracınıza aldığınızda sağ arka köşeyi ona bırakın ve soluna geçin.
- Resmî aracı kullanan aracın şoförü değil de üstünüz veya akranınızın kendisi ise o zaman şoför mahalline (ön tarafa) geçin.
- Uçaklarda, makam arabalarında: önce üst iner. • En son üst biner.

KONUK PROTOKOLÜ

Konuğa Verilen Önem

KARŞILAMA

OTURTULAN YER

SUNULAN İKRAM

GÖSTERİLEN İLGİ

UĞURLAMA İLE DEĞERLENDİRİLİR.

KONUŞMA PROTOKOLÜ

- Önce Ast en son Üst konuşur.
- Astlar teknik, üstler stratejik konuları ele alır.
- Belediye Başkanları, Kaymakam, Vali gibi kişilerin gittikleri etkinliklerde önceden haber vermeseler bile etkinliğe katıldığı andan itibaren resmi olarak 5 dakika konuşma hakkı vardır.
- Eğer konuşma yapacaksanız; hitap ederken en üste hitap edin.
- Konuşmanın sonunda genel olarak teşekkür edin.

BAYRAK PROTOKOLÜ

- Makam odasında yöneticinin sağında
- Kongre, konferans, toplantı ve törenlerde sahnede, konuşmacının sağında
- Kurum binası önünde çıkana göre sağda,
- Bina önünde üç direk varsa ortada,
- Dört ve daha fazla bayrak varsa sağ başta yer alır.

MAKAM PROTOKOLÜ

- Onur konuğu: Üst veya yabancı konuktur.
- Konuk: Davet veya kabul edilen, ağırlanan, uğurlanan kişidir. • Konuk eş düzey kişidir. Herkes denginin konuğudur.
- Ziyaretçi: Görmeye veya görüşmeye gelen kişidir. Ziyaretçi asttır. Makam sahibinin üst amiri geldiğinde; uğurlama ve karşılama bina kapısında, astları ile birlikte yapılmalıdır. Aynı mevki deki misafiri makam kapısında ağırlaması ve uğurlaması gerekir. Astını makamında karşılamalı ve uğurlamalıdır. Bu esnada ayağa kalkması nezaket göstergesidir. Yöneticinize daima saygılı hitap edin. Ona taşıdığı unvana göre, “Sayın Müdürüm”, “Sayın Başkanım”, “Sayın Dekanım”, akademik kadroda yer alıyorsa “sayın hocam” veya “efendim” diye hitap ederek söze başlayın. Üstün

makamına girerken ceketinizin önünü ilikleyin. Üst amir elini uzatmadığı sürece elin sıkılmak için elinizi uzatmayın. Kapalı ortamlarda şapka takılmaz. Üst ile yürürken zaruri bir neden yoksa asla önüne geçmeyin.

Yönetici ile ilişki

- Yöneticinin sözü kesilmez.
- Yöneticiye << Merhaba>> denilmez. Baş ile selam verilir.
- Yöneticinin <<Nasılsınız>> sorusuna karşı sadece <<Teşekkür ederim-efendim>> denilir. <<Siz nasılsınız>> diye sorulmaz.
- Çok üst makamsa <<Saygılarımla-Saygılarımı sunarım>> denilir.
- Yöneticiye << iyi çalışmalar>> denilmez.
- Üstümüz görüşme esnasında << Memnum oldum teşekkür ederim>> derse, el sıkılmak için elini uzatırsa gitmemiz gerektiğini anlamalıyız.
- Ziyaret esnasında sıcak içecek ikramı yapıldı ise; üst amirin içeceğini bitime süresi size ayırdığı zamanı gösterir.
- Üst düzey amir odanıza geldiğinde makamınızı bırakarak amirin karşındaki koltuğa oturmalısınız.
- Makam koltuğuna amirin oturması görgüsüzlük, sizin o koltuğa amiri inatla oturtmanız ise protokol krizi doğurur.
- Eş düzey konuklarınız odanıza geldiğinde (yaş, kıdem gibi unsurlarda sizden üst ise) makamınızı bırakarak konuğun karşındaki koltuğa geçmek nezakettir.
- Yönetici <<Buyurun-oturun> >vb. sözler söylemeden veya yer göstermeden oturulmaz. (Evet... Ayakta beklenir)
- Amir emirlerini makamında oturarak verir.
- Yöneticinizin makamında masaya; elinizi kolunuzu koymayın.
- Bir kurumda işe başladığınızda öncelikle üstleriniz ile görüşmeye gidin.
- Bir üstü ziyaretimiz esnasında oturuyorsak, makamdaki amirin bir üst amiri geldi ise ayağa kalkmak zorundasınız.
- Lakin makamdakinin altı, sizin üstünüz geldiğinde bunu yapmanıza gerek yoktur.
- Makama yer gösterildi ise buraya oturulur.
- Makama giren ast, yer gösterilmedi ise makama göre sol tarafta oturmalıdır.
- Makamda ikramlar konuktan başlar.

- Konukların ziyaretleri; mütekabiliyet çerçevesinde, iade-i ziyaret biçiminde en kısa süre içinde yapılır.
- Makam sahibi gelen konuklarını kapıya kadar giderek uğurlaması gerekir.
- Makam ziyaretleri 20 dakika ile sınırlı tutulmalıdır.
- Her randevu 30 dakikalık dilimlerde verilir. Bu nedenle 10 dakikalık bölüm makam sahibinin dinlenmesi ve bir sonraki görüşmeye hazırlanması için opsiyonel olarak bırakılır.

Önemli Hatırlatma!

- İyi bir yönetici << Emir >> vermez. Rica eder. Yalnız bu rica << Yapar mısın? >> sorusuna karşılık gelmez.
- Amirin ricası << Emir >> dir.
- Emrin sözlü veya yazılı verilmesi arasında fark yoktur.
- Devlet memurları kanununda da verilen emirlere uymamanın cezası nettir.

Amir veya Üstlerinizle Genel İlişkiler

- Bir odaya girerken mutlaka kapıyı vurmalsınız.
- Bir üst sizi aradığında telefonu kapatma hakkı ondadır.
- Üstlerinizi başka ortamlarda eleştirmemelisiniz.
- Kurumunuzu girdiğiniz diğer ortamlarda yermemelisiniz.
- Bir üstünüz size soru sormadan fikrinizi beyan etmemelisiniz.
- Üstlerin sohbet ettiği bir ortamda davet edilmediğiniz sürece sizde sohbeta müdahil olmamalısınız.
- Üstünüzle konuşurken, onun eşiti veya daha üstü odaya girdiğinde izin isteyerek çıkmalısınız.
- Bir yönetici sizinle konuşurken; telefon vb. araçlarla oynamamalısınız.
- İş saatleri içinde telefonunuzu veya bilgisayarınızı sadece iş için kullanmalısınız.
- Hizmete özel evrak <<Gizli evrak >> demektir. Asla açmaya veya okumaya çalışmayın.
- Makam ziyaretlerinde makam noktasında yer alan malzemelerle oynamayın.

- Üstlerinizin yanında sigara içmeyin. Teklif etmeyin. Lakin dış mekânda iseniz bu durumda üstünüzden izin alarak sigara içebilirsiniz.
- Memursanız, daire başkanının yanında sigara içmek için dahi izin istemeyin.

Genel ilişkiler

- Kamusal alanda görevli biri iseniz hiçbir zaman eşitlerinize, üstlerinize << Abi, abla vb. >> sıfatlarla hitap etmeyin.
- Üstleriniz ile ilgili dedikodu yapmamalısınız.
- Çalışma arkadaşlarınıza nezaket çerçevesinde davranmalısınız.
- Küfürlü, argo konuşmalar sizden çok sizin kurumunuzun itibarına zarar verir.
- Mecbur olmadıkça çalıştığınız ortamlarda fiziksel temastan kaçınin.
- *Özellikle üst amirler,*
- *Karşı cinsiyetteki kişiler,*
- *Hizmet verdiğiniz kişiler,*
- Bir problem ile karşılaştığınızda karşınızdaki kişilerle sözlü münakaşaya girmeyin.
- Bu tarz durumlarda sakın kalarak durumu en kısa süre içinde üstlerinize bildirin.
- Telefonu açtığınızda önce adınızı ve soyadınızı söyleyin.
- Eğer bulunduğunuz konumda bir görev tanımınız varsa bunu da ekleyin.

➔ SON HATIRLATMA!

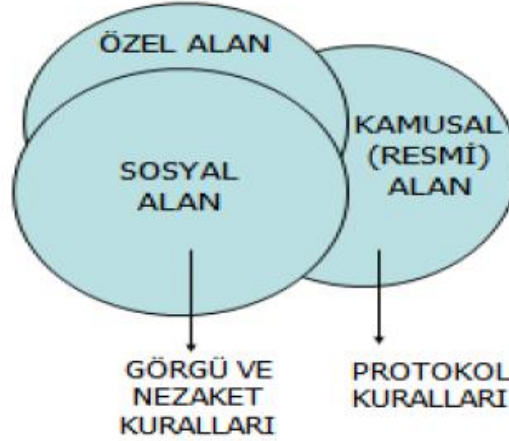
Protokolde herkes yaptığı kadar yapmadığı şeyler ile de mesaj verir.



Protokol kurallarını bilmek
insana güven verir,
üstünlük ve saygınlık
kazandırır.

Protokol kurallarına uyan
kişi, iş yaşamında fark
edilir, tercih edilir ve
yükseltilir.

YAŞAM ALANIMIZ



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

Protokol; kamusal yaşamda törensel ve biçimsel davranış kuralları bütünüdür.

Protokol ve sosyal davranış kurallarının amacı bireysel, kurumsal ve ulusal onuru ve saygınlığı korumaktır.

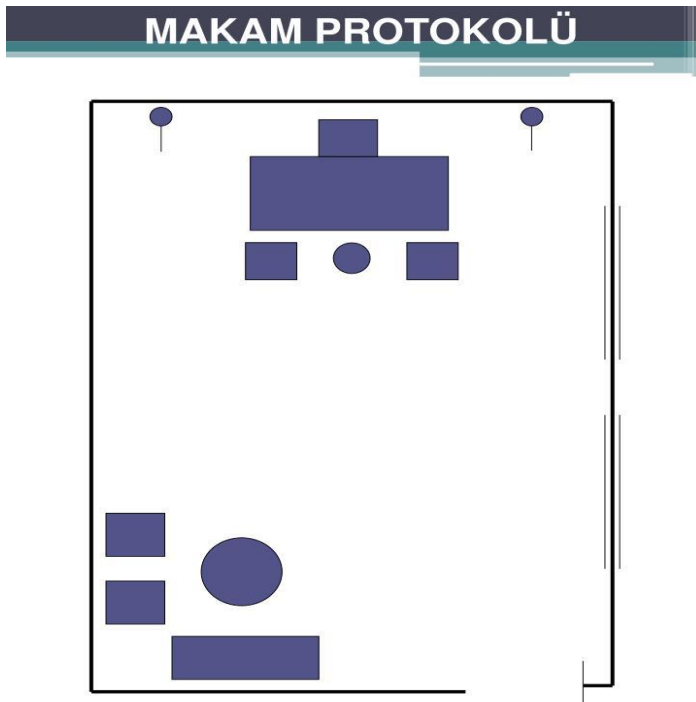
TÜRKİYE CUMHURİYETİ'NDE DEVLET PROTOKOLÜ

Tüm yetki ve sorumluluğu Atatürk'ün Cumhurbaşkanı olarak imzasını taşıyan, Ocak 1927 tarihli ve 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dışışleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir.

Kamuda protokol nerede?

Resmî otomobiller

Resmî toplantılar



Resmî törenler

Resmî davet ve ziyafetler

Yöneticilerin makam odaları

Protokol kimler için çok önemli?

- Konuk (Özel, sosyal ve kamusal alanda)
- Yöneticiler (Kamusal alanda)
- Hanımlar (Sosyal alanda)

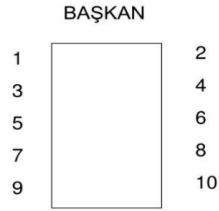
Protokol formalitelerden oluşmuş katı normlar olarak görülmemelidir. Protokol, doğru şekilde ele alındığında ziyaretin başarılı bir şekilde sonuçlanmasını sağlayacak olan sayısız gereksinimi dengeleme görevine sahiptir!

PROTOKOLDE TEMSİL

Kamusal yaşamda, kimse kendini temsil etmez. Taşıdığı 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.

TOPLANTI PROTOKOLÜ

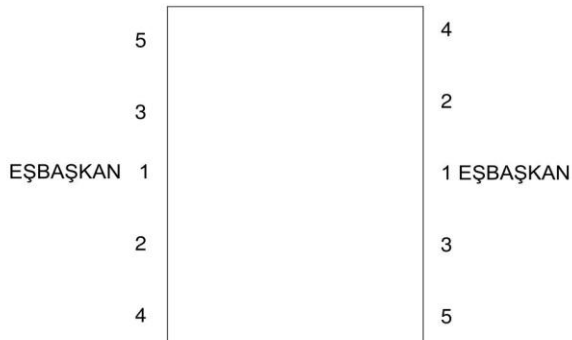
TEK BAŞKANLI VE TEK TARAFLI TOPLANTI DÜZENİ



TEK BAŞKANLI ÇİFT TARAFLI TOPLANTI DÜZENİ



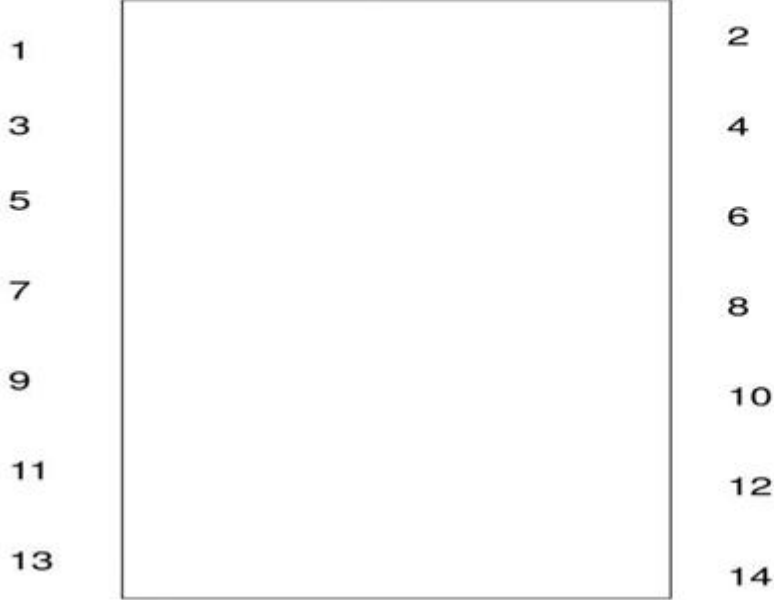
EŞBAŞKANLI VE ÇİFT TARAFLI TOPLANTI DÜZENİ



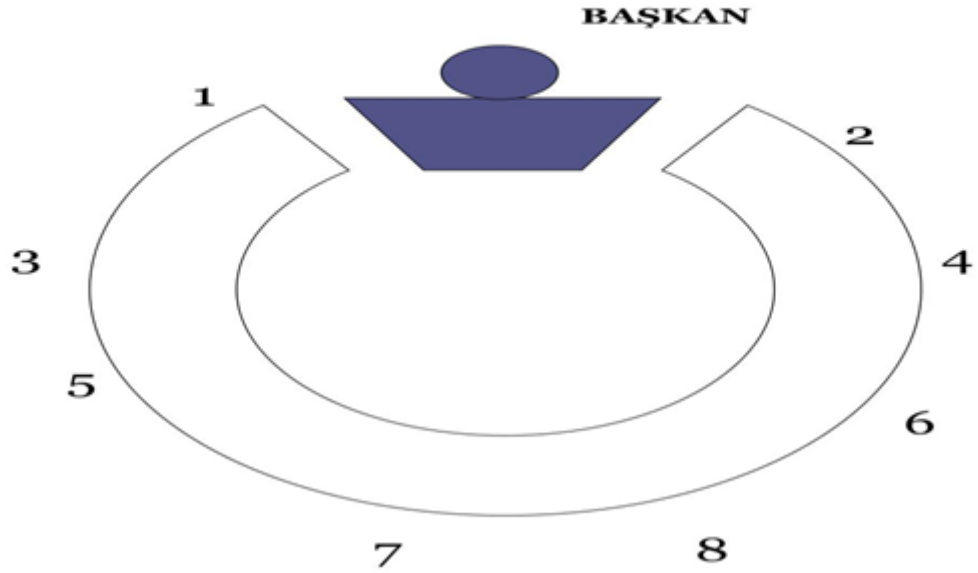
İKİ TARAFLI TOPLANTILARDA BAŞKANLARIN DÜZEY OLARAK, ÜYELERİN SAYI OLARAK EŞİTLİĞİ ESASTIR.

ONURKONUKLU TEK TARAFLI TOPLANTI DÜZENİ

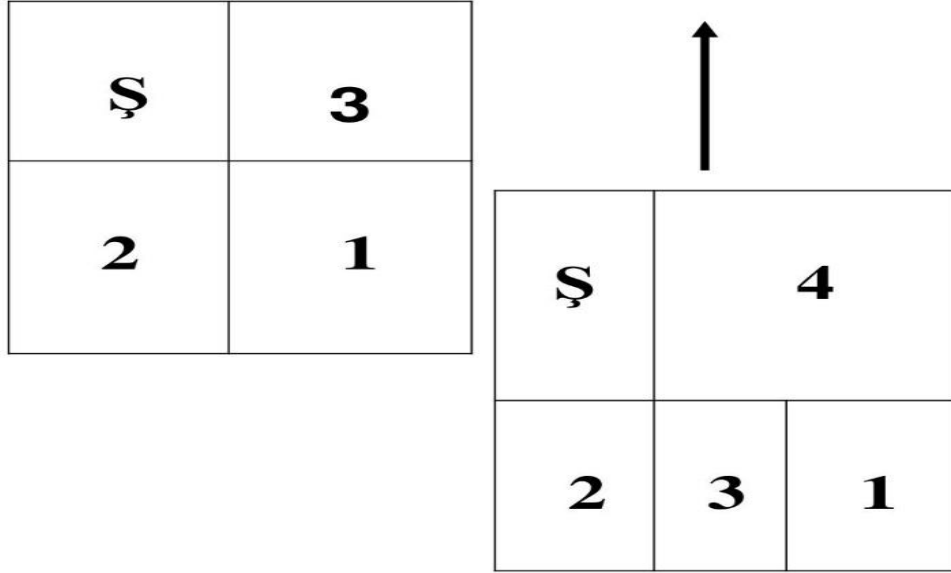
ONURKONUĞU - KURUM AMİRİ



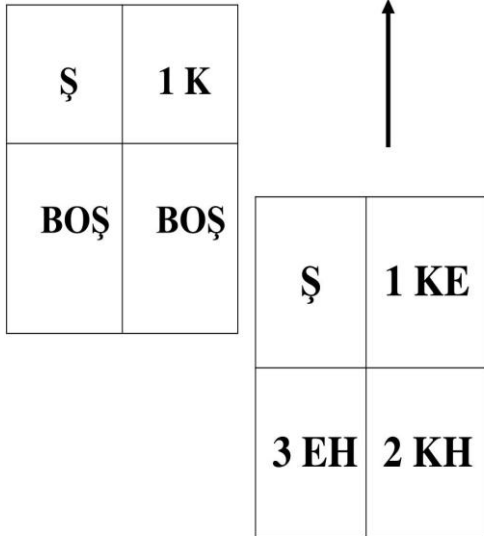
ÇAĞDAŞ – KATILIMCI TOPLANTI DÜZENİ



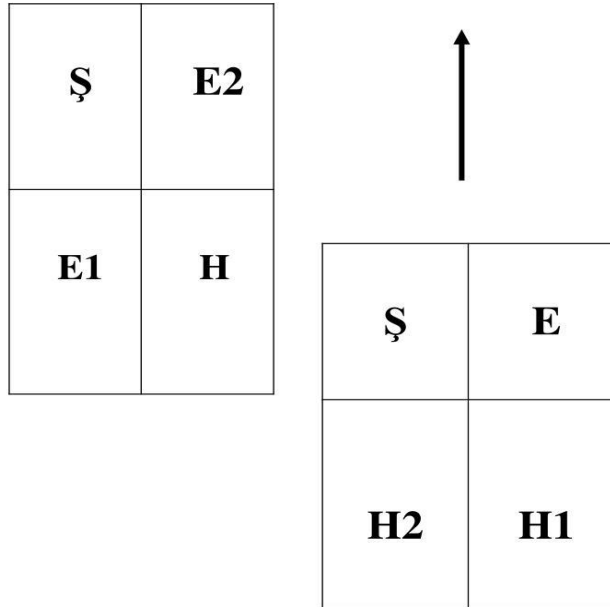
RESMÎ TAŞITLARDA OTURMA DÜZENİ



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



TAKSİLERDE OTURMA DÜZENİ (Ş: Şoför, H: Hanım, E: Erkek)



HİTAP-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.
- Resmî konuşma yaparken “ben” yerine “biz” denmeli, kurum parantezinde konuşmaya devam edilmelidir.
- Başkalarına “siz” , “lütfen” diyerek hitap edilmelidir. “Sen” diyebilmek için samimiyet olmalıdır.
- Eş düzeydekilere ve astlara adıyla (Zeynep Hanım), ünvanıyla (Müdür Bey) gibi hitap edilmeli.
- Üstlere ve eş düzeydekilere Beyefendi\Hanımefendi demeli.
- 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 Millî Eğitim Müdürü Sayın Mesut ALKAN (Sayın kelimesi isme bitişiktir.)
- Millî Eğitim Eski İl Müdürlerimizden “Eski” başa alınmaz.

SELAMLAMAK

- Her türlü selamlamalarda genel kural, ast üstü, erkek bayanı, ayrılan kalanları, gelenler var olanları 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.
- 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.

TANIŞMA-TOKALAŞMA

- Ünvan ve isimlerin söylenmesi gereklidir.
- Tanışma veya tanıştırmanın zamanı önemlidir.
- Tanıştıran kişi daima ayakta kalmalıdır.
- Oturan erkek kiminle tanıştırılırsa tanıştırılsın ayağa kalkmalıdır.
- Bir yere girdiğinde önce kendimiz tanıtılmalı.
- Kendinizden üst birine ve eşine ünvan ve görev de söylenmeli.
- Protokolde ve resmî ilişkilerde el ve yanak öpme yoktur.
- Tek kişi, kümelere tanıştırılır, her kişi ile tek tek tanıştırmaya gerek yoktur.

MEMUR\DEVLET MEMURUNUN DEVLETE KARŞI HAKLARI

Ücret

Teminat\güvenlik

Sosyal haklar\sigorta

Emeklilik

Uygulama isteme(tüzük vb.)

Şikâyet, dava

İzin

Çekilme

Sendika

İsnat ve iftiralara karşı koruma

Kovuşturma ve yargılama

MEMURUN DEVLETE KARŞI GÖREVLERİ

Anayasal düzene saygı

Tarafsızlık\adil olmak

Davranış uygunluğu(itibar ve güven)

İş birliği içinde çalışmak

Devlete sadakat

Yurtdışında temsil davranışı

AMİR DURUMDA OLAN DEVLET MEMURLARININ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

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 kullanılır.
- Amir, maiyetindeki memurlara kanunlara aykırı emir veremez ve maiyetindeki memurdan hususi bir menfaat temin edecek bir talepte bulunamaz, hediyesini kabul edemez ve borç alamaz.

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 yenilerse, memur bu emri yapmaya 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 YÖNELİK 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
- Gizli bilgileri açıklama yasağı

DİSİPLİN CEZALARININ ÇEŞİTLERİ İLE CEZA UYGULANACAK FİİL VE HALLER

Uyarma:

- a) Verilen emir ve görevlerin tam ve zamanında yapılmasında, görev mahallinde kurumlarca belirlenen usul ve esasların yerine getirilmesinde, görevle ilgili resmî 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 terk etmek,
- c) Kurumca belirlenen tasarruf tedbirlerine riayet etmemek,
- d) Usulsüz müracaat veya şikâyetle 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 iş birliğin 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 resmî 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 resmî araç, gereç ve benzeri eşyayı özel işlerinde kullanmak,
- f) Devlete ait resmî 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, işaret, resim ve benzeri şekiller çizmek ve yapmak,
- j) Verilen emirlere itiraz etmek,
- k) Kurumların huzur, sükûn ve çalışma düzenini bozmak,
- l) (Ek: 17\92004-5234\1 md.) Yetkili olmadığı halde basına, haber ajanslarına veya radyo ve televizyon kurumlarına bilgi veya demeç vermek.

Aylıktan Kesme:

- a) Kasıtlı olarak; verilen emir ve görevleri tam ve zamanında yapmamak, görev mahallinde kurumlarca belirlenen usul ve esasları yerine getirmemek, görevle ilgili resmî belge, araç ve gereçleri korumamak, bakımını yapmamak, hor kullanmak,
- b) Özürsüz olarak bir veya iki gün göreve gelmemek,
- c) Devlete ait resmî 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 herhangi bir yerin toplantı, tören ve benzeri amaçlarla izinsiz olarak kullanılmasına yardımcı olmak,
- g) Hizmet içinde devlet memurunun itibar ve güven duygusunu sarsacak nitelikte davranışlarda bulunmak.

Kademe İlerlemesinin Durdurulması:

- a) Göreve sarhoş gelmek, görev yerinde alkollü içki içmek,
- b) Özürsüz ve kesintisiz 3-9 gün göreve gelmemek,
- c) Görevi ile 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) Ticaret yapmak veya devlet memurlarına yasaklanan diğer kazanç getirici faaliyetlerde bulunmak,
- h) Görevin yerine getirilmesinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ayrımı yapmak, kişilerin yarar veya zararını hedef tutan davranışlarda bulunmak,
- i) Belirlenen durum ve sürelerde mal bildiriminde bulunmamak,
- j) Açıklanması yasaklanan bilgileri açıklamak,
- k) Amirine, maiyetindekilere, iş arkadaşları veya iş sahiplerine hakarete bulunmak veya bunları tehdit etmek,
- l) 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 ödemedi yurda dönmek,
- m) Verilen görev ve emirleri kasten yapmamak,
- n) Herhangi bir siyasi parti yararına veya zararına fiilen faaliyette bulunmak.

Devlet Memurluğundan Çıkarma:

- a) İdeolojik veya siyasi amaçlarla kurumların huzur, sükûn 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,

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 hâl veya genel afetlere ilişkin konularda amirlerin verdiği görev veya emirleri yapmamak,

f) 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 açıklama,

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) Terör örgütleriyle eylem birliği içerisinde olma, bu örgütlere yardım etmek.

ÇALIŞANLAR İÇİN DAVRANIŞ KURALLARI

- 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, kıs 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.

- 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\yanlışa sevk eden teklif alınca en yüksek perdeden hayır diyerek açık kapı bırakmamalıdır.
- 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)
- Sözünü tutmak, unutkan olmamak: insanın sözü değerli olmalıdır; sıkça düşünmeden vaat etmek söz vermek insanı zora soka, 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.
- Güler yüzlü olmak, selamlaşmak: tebessüm gönül kapısını açan bir anahtar, Güler yüz ve selam karşıdakine 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 karşılama: beşer daima şaşar, hata yapan olgusa hemen özür diler, dikkatli olmak için söz verir ders alırsa saygılı olursa görevinde devam eder, inatlaşan yerli yersiz itiraz eden itibarını yitirir.
- Hatalı işi amirine bildirmek: birileri acemilikten, dikkatsizlikten, ihmalden veya kasten hata yapabilir, hatasını fark eden hemen amirine söyleyip düzeltme yoluna gitmelidir, söylemeden düzelteyim derken daha büyük hatalar olabilir bu sefer suçlu hale gelir
- Verilen işi zamanında yapmak: zamanı yönetmek gerekir, ihmalkârlık sevilmeyen bir özelliktir, ihmalkâr kişinin aciz veya isteksiz olduğu düşünülür.
- İş\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.
- 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 sakın 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.
- Alçak gönüllü, bağışlayıcı, koruyucu olmak: Yunus Emre- Yaratılanı severim Yaratandan 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.

Yasakların şeylerden organları uzak tutmalıdır(görmek, duymak, yemek, tatmak, koklama, dokunmak...)

- 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.
- 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 attırmak: herkese yeteneğine göre iş verilmeli, insanlarla, makinelerle, parayla çalışacak kişiler özel seçilmelidir. Boşta duran ast bırakmamalıdır.

YENİ MEMUR VE AMİR İLİŞKİSİ

- Yeni eleman güler yüzle ilgiyle karşılanır; işyerindeki herkesle tek tek tanıştırılır, çalışma yeri gösterilir, ona olan ihtiyaçtan bahsedilir.
- Para durumunu, işe gelip gitme şeklini, ailevî 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.
- Personeli ilerleme fırsatlarını önlemek.
- Denetlemeleri unutmak, geciktirmek.
- Görev paylaşımında adil olmamak.
- Terbiye sınırlarını aşmak, iki yüzlülük.
- Delilsiz, keyfi hareket ve kararlar

HATALI İNSANLARI DÜZELTME METOTLARI

- 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 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 iyi biri olduğunu vurgulamak
- İnsanların başka haklarını hata yapınca elinden almamak insanlara hataları konusunda dürüst ve açık sözlü olmak
- İnsan doğasını tanımaya çalışmak
- Geçişirmeci 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 usulünce 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

MUHTELİF GÖRGÜ KURALLARI

- 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>>, <<buyurun>> 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. mekânın müsait olduğu anlaşılınca içeriye doğru bakılmalıdır.
- Başkalarının mekânında\makamında isek özellikle üstlerin olduğu bir ortamda izin istemeden rastgele bir yere oturamayız. Üst <<buyurun 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.
- 3. kişilerin olduğu bir ortamda biriyle yabancı dilde konuşmak, fısıldaşmak, kaş-göz işaretleri yapmak, masada bulunan yazıları karıştırmak çok ayıptır.
- Bayanlara, yaşı bizden ilerde olanlara ve üstlere daima saygılı olma, 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 saz taranmamalı, makyaj yapılmamalıdır.
- Bakımsız, kirli, dağınık biçimde toplum içine çıkmamalıdır.

- Sakız toplum içinde çiğnenmez, soğan sarımsak yenilip toplum içine çıkılmaz.
- 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, hapşıрма, esnemedede ağız elle kapatılmalıdır.
- Esnemek ve geğirmek toplumda ayıptır, istemeden oluşunca özür dilemek gerekir.
- Tüplüm içinde kötü şeylerden konuşulmaz.
- Gülmeyi kontrollü yapmak gerekir.
- Toplumda irade dışında gaz çıkarsa, karın guruldarsa bir şey olmamış gibi davranılır, başkasına suç yükleme yoluna gidilmez.



Benden izin aldın mı?

İzin istemek usuldendir. **Rıza talebidir.** İnsanı yüceltir. **Nezakat** eseridir. Değere daıdır. **Uyumdur**, samimiyettir. Tebessümdür. **Olgunluktur.** Sohbettir. Tut ki yolcusundur. Kesindir yolun, izin istersin; **gönül alma adımıdır.** İzinde **emrivakilik** yoktur, iyi niyet mesajıdır. Ülke liderisindir **acı reçete** sunacaktır. **İnsan karşısına çıkar; rıza alırsın.** Zor zamanlara hazırlıktır. Zira insan lokmasından kesecek. İzin isterken **bilirliğin, duyarlılığın** vardır. Acı köprüsünden geçilecektir. **Halkından izin alır hakkaniyete yol açarsın.** Temsili verilen izni **kötüye kullanmaz**, kullandırtmazsın. **Şaibeye** izin verdirmezsin; **Kadına hizmet** sunacaktır, **cinsiyet ayrımcılığı** yapıp ihtiyaçlarını marketten attırmaz **Kadından izin alırsın.** Şirket sahibisindir, insanlar evden çalışıyordur. **Aradığında izin istersin söze öyle başlarsın.** İzin istersin **söze** başlarsın, izin istersin **davet** edersin, izin istersin **kapıdan girersin.** **Hediye vermek** için bile izin istersin. İzin **kalpleri açar.** **Hoşgörü**, hoşnutluğu inşa eder.

SEN EYLEMLERİN İÇİN İZİN ALIYOR MUSUN?

KAMU SPOTU

Şeref Oğuz

4 Haziran
2021 Buzpınar

İNSAN NEDİR?

İnsan bir bireydir. Aile içindeki veya yalnızken ki durumumuz.

İnsan sosyal bir varlıktır.

İçinde yaşadığımız toplum.

İnsan örgütlenebilir.

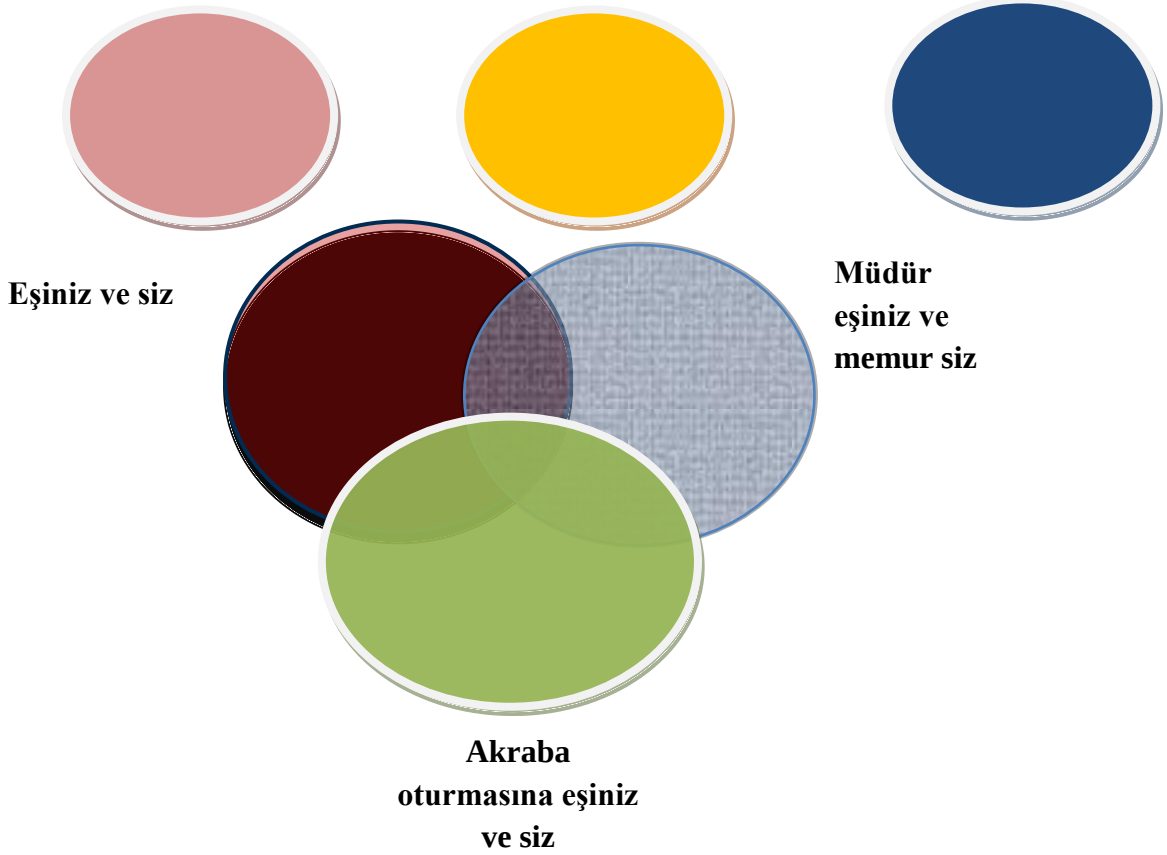
Bu örgütün adı şirket olabilir, devlet olabilir.

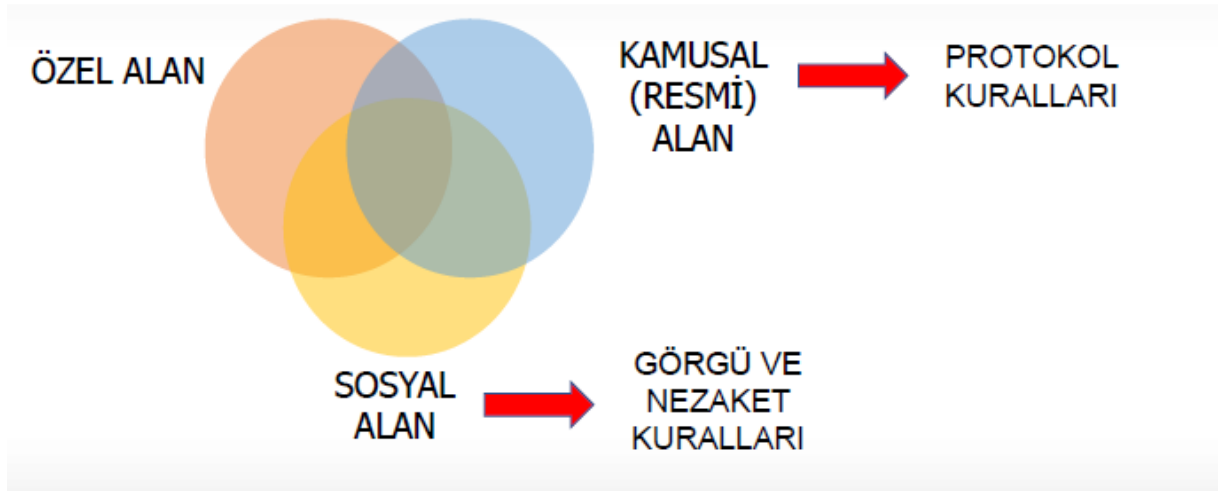
YAŞAM ALANI NEDİR?

ÖZEL ALAN

SOSYAL ALAN

KAMUSAL (RESMÎ) ALAN

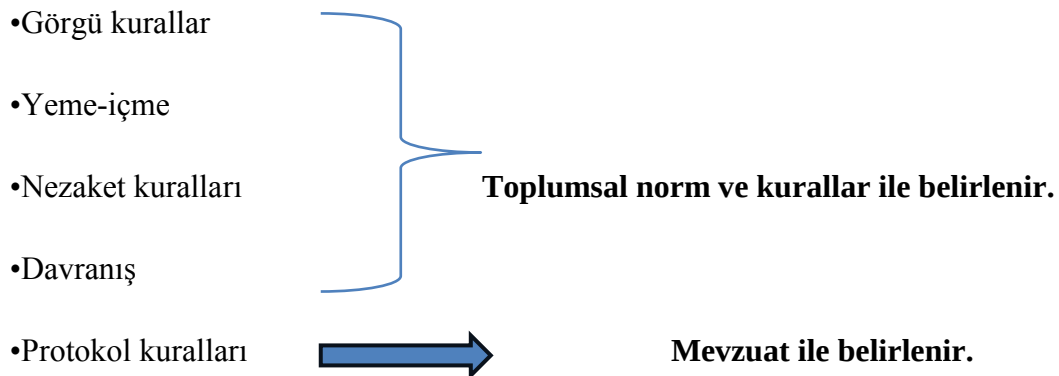




KAMUSAL ALAN

Resmî bir etkinlik veya işin yapıldığı her alan “Kamusal Alan” kabul edilir.

Hayatımızı Hangi Kurallar Düzenler?



HATIRLATMA!

İnsanların:

İmajı, kıyafetiyle

Nezaketi, davranışıyla

Bilgisi, konuşmasıyla

Görgüsü, yemesi ve içmesiyle ortaya çıkar.

İNSANLAR İSTER.

•İnsanlar **sevildiğini** duymak ister.

•İnsanlar **sayıldığını** görmek ister.

Saygı

Hem sosyal hayatta hem de kamusal yaşamda;

Sayılmak (saygı duyulmak) : bir **ast-üst** ilişkisidir.

Sayıldığınızın nasıl gösterilmesini isteriz?

→ Sosyal hayatta

- Karşımızdaki kişinin laubali hareketler yapmaması.
- Birisi evinize geldiğinde kapıyı çalması.
- Sizden yaş olarak küçük birinin karşıdan gelirken size selam vermesi.

→ Kamusal hayatta

- Karşımızdaki kişinin laubali hareketler yapmaması.
- Birisi odanıza geldiğinde kapıyı çalması.
- Astın üstünü selamlaması.

Kuralların Doğası

Sosyal hayatta uyguladığımız öncelik sıralamaları nedir?

Kadın – Erkek

Yaşlı – Genç

Konuk – Ev sahibi

Kamusal alanda öncelikleri neye göre belirleriz?

Sosyal alanda öncelik sıralaması: 1.Konuklar 2. Yaşlılar 3. Kadınlar

Kamusal alanda öncelik sıralaması: 1. Konuklar 2. Makam sahibi yöneticiler 3. Ast – üst hiyerarşisi

PROTOKOL NEDİR?

•Süreçleri düzenler:

*Resmi ve diplomatik ilişkiler

*Ast – üst ilişkisi

•Resmîdir:

* Dışişleri bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü

*Protokol ile ilgili 50 adet; kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelge vardır.

*Resmî ilişkiler, törenler gibi kamusal yaşamda uyulması gereken kural ve kaideler bütünüdür.

- Ne kadar önemlidir?

*Kimin önce salona gireceği

*Kimin nereye oturacağı

*Kimin önce imza atacağı

Uluslararası Arenada Protokol

- 1661 yılında Londra’ ya atanan İsveç Elçisi
- Fransa ve İspanya Elçileri karşılamaya araba gönderdiler.
- İsveç elçisi İngiltere Kralının arabasına bindi.
- Fransa’nın gönderdiği araba kralının arabasının arkasına takıldı.
- Bu durum İspanya kralına hakaret olarak algılandı.
- Çıkan arbede de 1 kişi öldü.
- Olayda XIV(14.) Louis İspanya’ya savaş açma noktasına geldi.
- İspanya Kralının hata yaptıklarını kabul etmesi ile son buldu.
- 1768 yılında İngiliz Kraliyet sarayında verilen balo Fransız ve Rus Elçileri oturmadaki öncelik konusunda tartıştı. Sorun düelloya süreciyle devam etti. Sonrasında olay savaş aşamasına kadar geldi.
- 1815 Viyana Kongresi

- 15 ülke temsilcisi
- Elçi önceliği, kimin hangi sıra ile imza atacağı,
- Dünyada protokolü en iyi uygulayan ülke olarak kabul edilen devlet hangisidir?
- İngiltere, Fransa, Prusya (Almanya) vb. birçok Avrupa ülkesi, Osmanlı Enderun Mektebine diplomat ve prensleri protokol öğrenmesi için göndermişlerdir.
- 2570 yıl önce Konfüçyüs << Devlet törenlerle yönetilir>>
- Türkiye, İngiltere, Fransa, Almanya, Avusturya, İtalya, İspanya, Rusya, Çin, Japonya

Protokol Ne Kadar Önemli?

Türk devletlerinde Protokol kurallarına uyulması devlet gücü ile orantılı görülmüştür. Saygı ve nezaket duygularını esas alan protokol kuralları, kamusal hayatta şeref ve itibarı sürdürme sanatıdır. Protokol kuralları; devlet ile vatandaşlar arasında, devlet ile başka devletlerin ilişkilerinde ve devletlerin kendi iç ilişkilerinde uygulanan birtakım kamusal görgü ve nezaket kurallarıdır. Bu kurallara uyum sağlamak her zaman için müspet neticelere vesile olacaktır. İyi bir yönetici için bu kuralların uygulanır olması gerekmektedir.

Protokol Ne Değildir?

- Protokol kapris değildir.
- Büyüklük gösterisi değildir.
- Ego tatmini değildir.

Protokolde Neyi Temsil Ederiz?

- Protokolde kişi kendini temsi etmez.
- Ünvanını ve kurumunu temsil eder.
- Kişinin onuru = Makamın onuru = Kurumun onuru = Devletin onuru

Örnek Olay 1

Ankara’ da yapılan bir tören, Başbakan 40 yaşındaki Süleyman Demirel, Atatürk’ün silah arkadaşı, 2. Cumhurbaşkanı ve CHP Genel Başkanı İsmet İnönü 80 yaşında Demirel törende onun önünde yürümekten çekiniyor ve İnönü’ nün yanında yürümeye başlıyor. << **Sayın Başbakan! Lütfen öne geçiniz. Ben sizin arkanızdan gelirim. Protokol insanı küçültmez.>>**

Örnek Olay 2

Ocak 2010

İsrail Dışışleri Bakan Yardımcısı ile Türk Büyükelçi arasında yaşanan protokol krizi << Tv dizisinde İsrail ajanlarının bebek hırsızı>> olarak gösterilmesine tepki İsrail Dış İlişkileri Bakanlığı konu ile alakalı yazılı olarak özür dilemiştir.



Örnek Olay 3

2009

Japonya / Başkan Obama'nın hareketi



Protokol

Protokolde uygulanan temel ilkeler:

- Saygı ve nezaket
- Onur ve itibar
- Öncelik – sonralık (Önde gelim)
- Temsil
- Düzey eşitliği ve denklik
- Karşılıklılık (Mütekabiliyet) Saygı ve Nezaket
- Kamusal ve toplumsal alanda uygulanan kuralların tamamı saygı ve nezaket kuralları ile iç içedir.
- Devlet adamlarına,
- Makam sahibi yöneticilere,
- Konuklara,
- Ulusal bayraklara,
- Cenazeye **saygı esastır.**
- Ayrıca;
- Kadınlara,
- Eş düzey ve ast çalışanlara,
- Vatandaşa **nezaket şarttır.**

Onur ve İtibar

Devlete, kuruma ve kişiye hak ettiği değeri vermek, layık olduğu itibarı göstermek esastır.

Öncelik – Sonralık

•Kurumların, makam, unvan ve rütbe sahibi kişilerin hangi sıra ile duracağının belirlenmesi amacıyla öndegelim sıralaması yapılmaktadır.

Kurumsal hayatta en çok üzerinde durulan konulardan biridir.

- İmza sırası,
- Çağırılma sırası,

- Oturma düzeni,
- Hitap sırası vb....
- Önde ve önce gelme ilkeleri şunlardır:
- Makam, mevki(statü): Ünvan, rütbe sahibi kişi <<önde gelir.>>
- Aynı ünvan ve rütbe sahibi kişilerden kıdemli olan << önce gelir.>>
- Protokolde önde gelme: Hiyerarşik olarak önde yer alma hakkıdır.
- Bu önde gelme listesi her ülkede<<Protokol listesi>> olarak anılır ve anayasa, kanın, tüzük ve yönetmeliklerle düzenlenir.
- Sıralama; kurumsal ve bireysel olarak iki düzeyde ele alınır.
- Protokolde kurumların önceliği esastır. Kurumları da yöneticileri temsil eder.
- Kurumsal temsilde kişinin; **kıdemi, rütbesi, akademik ünvanı, cinsiyeti, yaşı ÖNEMLİ DEĞİLDİR.**

KURUMSAL TEMSİL NEDİR?

Bir kurumu temsil etmek demektir. Kimlik sadece birey için değil, aynı zamanda kurumlar için de önemlidir.

- Danıştay,
- Maliye Bakanlığı,
- YÖK vb.
- Kurumsal temsilde; kişinin taşıdığı rütbe ve akademik unvan değil, kurum mihenk alınır. Kamusal alandaki protokol uygulamaları, törenlerde, davetlerde, resmî yemeklerde ve toplantılarda katılan kişinin kendisi değil, ait olduğu kurumu, unvanını ve makamını temsil etmesini gerektirir. Davet edilenin davranışları, giyim tarzı ve konuşması, kurumsal itibarı koruma amacını taşımalıdır. Bu sebeple, etkili temsilin anahtarı, uygun protokol kurallarının eksiksiz bir şekilde uygulanmasından geçer.

•Protokolde Dr. Öğr. Üyesi bir yüksekokul müdürü ile Prof. Dr. Unvanına sahip bir yüksekokul müdürünün farkı yoktur.(Önce gelme sıralamasında ise okul kuruluş tarihleri sıralamayı belirler.)

•Önce gelme sıralamasında astlık- üstlük yoktur. Bu nedenle sıralama yatay yapılır.

•Önce gelme sıralaması genellikle nasıl uygulanır?

•Önce gelme sıralamasında kurumlar arasında kuruluş tarihi mihenk alınarak, kişilerde ise işe başlama tarihi mihenk alınarak uygulanır. Resmi görevlerde kıdemli olan << Amir>> olur. Örneğin; bir polis otosundaki iki polisten, önce işe başlayan amir konumundadır.

Öncelik Sıralamasında Kullanılan Yöntemler

1- Göreve başlama tarihi:

- En yaygın kullanılan önce gelme kriteridir.
- Kamusal ve kurumsal yaşamda 3 farklı şekilde uygulanır:

a-Kuruma giriş tarihi: Bütün memurlar kuruma başladıkları gün ve saatte kıdem alırlar. Her memurun sicil numarası aynı zamanda o memurun kıdemini gösterir.

b-Mesleğe, kariyere giriş tarihi: Diplomatlar, kaymakamalar, müfettişler, denetçiler, mühendisler, doktorlar, uzmanlar, öğretim üyeleri.

c-Son göreve başlama tarihi: Yönetim kurulu üyeleri, müsteşar yardımcıları, başkan yardımcıları, genel müdür yardımcıları, müdür yardımcıları, vb. bu göreve başlama tarih ve saatine göre sıralanır.

2-Okuldan mezuniyet tarihi ve mezuniyet derecesi.

3-Giriş sınavı puanı.

4-Yaş

5-Alfabetik sıralama.

Temsil

Kurumsal yaşamda temsil hak ve yetkisi taşıyan kişiler şunlardır:

•Kurum başkanı (Yönetici) • Yönetici vekili •Kurum temsilcisi • Yönetici temsilcisi

Hatırlatma!

Yöneticinin eşi de resmî olarak kurumsal anlamda temsilcidir. Bu nedenle yöneticiye gösterilen saygının aynısı yönetici eşine de gösterilir. Yöneticinin eşi, organizasyonun liderinin yanında yer alarak resmî etkinliklerde ve protokol gerektiren durumlarda önemli bir rol üstlenir. Toplantılar, organizasyon içi etkinlikler ve resmî davetlerde yöneticinin eşi, organizasyonun imajını temsil eder. Bu durum, organizasyonun dış dünyadaki algısını şekillendirmede etkili bir araçtır.

Makamda bulunan; özel kalem, görevli ve hizmetlilerde yarı resmî olarak makam sahibinin temsilcisi kabul edilir.

Düzey Eşitliği ve Denklik İlkesi

- Toplumsal, siyasal, kamusal yaşamdaki; Resmi görüşmeler, toplantılar, davetler ve kabuller, ziyaretler, ziyafetler, resmi yazışmalar, imzalarda düzey eşitliği esastır.
- Her birey kendi statüsü ve dengine eşitir. • Profesör, profesöre • Sekreter, sekretere, •Özel kalem, özel kaleme, • Kaymakam, kaymakama, • Vali, valiye, • Bakan, bakana, •General, generale.
- Her şeye dengi ile karşılık esastır. Genel müdür imzalı olarak gelen yazıya, genel müdür imzalı yazı ile cevap verilir. •Müdür imzalı olarak gelen yazıya, müdür imzalı olarak cevap verilir.
- Tersi durumlar olursa: Genel müdür imzalı yazıya, müdür imzalı yazı ile cevap verilirse: Saygısızlık
- Müdür imzalı yazıya, genel müdür imzalı yazı ile cevap verilirse: **İtibarsızlık**

Mütekabiliyet (karşılıklılık)

•Kamusal alanda; belirli konularda karşılıklı olarak birbirlerine tanıdıkları işlem ve eylem eşitliğidir.

•İş ve ilişkilerde,

•Görüşmelerde,

•Telefonda konuşmada,

•Yazışmalarda,

•İmzalarda,

•Davranışlarda,

•Kabullerde,

- Ziyarete,
- Karşılama,
- Ağırlamada

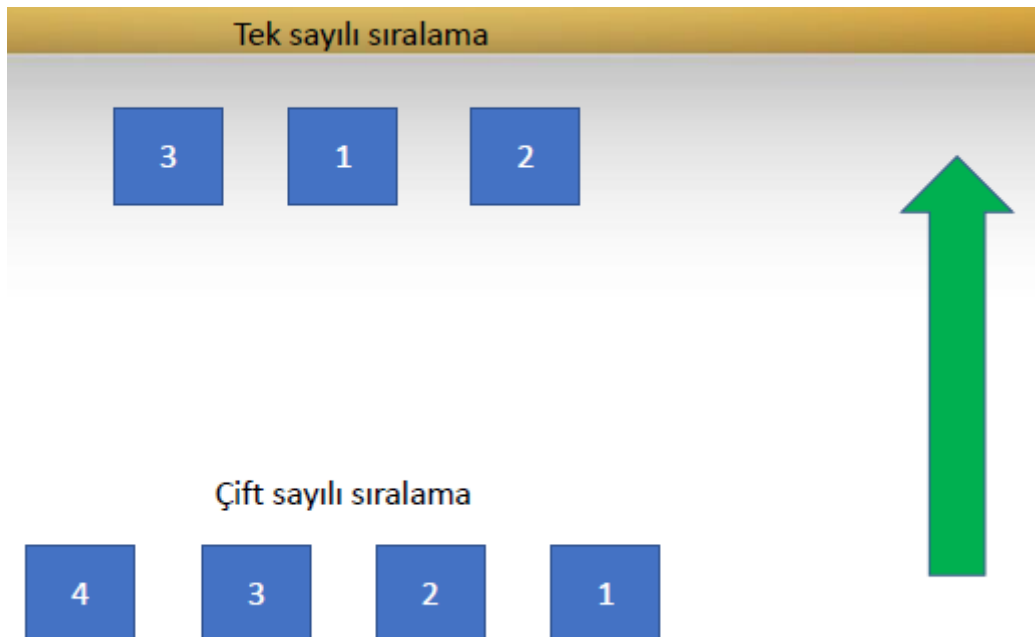
Protokol Kuralların Başlamadan...

Protokol sadece tören veya bu esnada uyulan sıra düzeni değildir.

Verilen hediyenin, hitabın, giyilen kıyafetin, davranışın bir anlamı vardır.

Protokolde << Sağ >> önemlidir.

- İlke olarak ikili durumda; ast, üstünü; küçük, büyüğünü; ev sahibi, konuğunu; erkek, hanımını sağına alır.
- Ulusal bayrak sağa, kurumsal bayrak sola alınır.
- Makam araçlarında makam noktası sağ arkadır.
- Kişi sayısı 3,5 gibi tek sayılar olduğunda; Üst(1 numara) orta merkezde, kıdemli ast (2 numara) onun sağında, kıdemsiz ast (3 numara) 1 numaranın solunda durur.
- Kişi sayısı 2,4,6 gibi çift sayılar olduğunda; Üst sağ başta, diğerleri kıdem derecesine göre soluna dizilirler.
- Bayrak ve çelenk sıralamasında bayrak \çelenk sayısı 3,5 gibi tek sayılarda ise Türk Bayrağı ya da üst makam çelengi ortada durur.
- 2, 4, 6 gibi çift sayılar olduğunda ise bunlar sağ başta yer alırlar.



BAŞKENT PROTOKOL LİSTESİ

1. TBMM Başkanı
2. TSK Genelkurmay Başkanı
3. Ana Muhalefet Partisi Başkanı
4. Eski Cumhurbaşkanı
5. Anayasa Mahkemesi Başkanı
6. Yargıtay Birinci Başkanı
7. Danıştay Başkanı
8. Bakanlar Kurulu Üyeleri
9. Türk Silahlı Kuvvetleri Kuvvet Komutanları
10. Orgeneraller ve Oramiraller
11. YÖK Başkanı
12. TBMM Başkan Vekilleri
13. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkanları
14. TBMM Kâtip Üyeleri ve İdare Amirleri
15. TBMM’de Temsil Edilen Siyasi Partilerin Genel Başkanları
16. TBMM Siyasi Partiler Grup Başkanları ve Başkan Vekilleri
17. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkan Yardımcıları
18. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Sekreterleri
19. TBMM Üyeleri
20. Sayıştay Başkanı
21. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Türkiye Barolar Birliği Başkanı
22. Danıştay Başsavcısı

23. Anayasa Mahkemesi Başkan Vekili
24. Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
25. Anayasa Mahkemesi Üyeleri
26. Yargıtay Birinci Başkan Vekilleri
27. Danıştay Başkan Vekilleri
28. Hâkimler ve Savcılar Kurulu Başkan Vekili
29. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcı Vekili
30. Yüksek Seçim Kurulu Başkanı
31. Yüksek Hakem Kurulu Başkanı
32. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreteri
33. TBMM Genel Sekreteri
34. Başbakanlık Müsteşarı
35. Bakan Yardımcıları
36. Devlet Denetleme Kurulu Başkanı
37. Kamu Baş denetçisi
38. Ankara Valisi
39. Yükseköğretim Kurulu Üyeleri
40. Ankara'daki Üniversitelerin Rektörleri
41. Ankara Garnizon Komutanı
42. Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı
43. Korgeneraller/Koramiraller
44. MGK Genel Sekreteri/Bakanlık Müsteşarları/AB Genel Sekreteri/Başbakanlığa ve Bakanlıklara Bağlı Müsteşarlar/Emniyet Genel Müdürü(Vali)

45. Atatürk, Kùltür, Dil Ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanı
46. Radyo Ve Televizyon Üst Kurulu Başkanı
47. Türkiye Bilimler Akademisi Başkanı
48. Merkez Bankası Başkanı
49. Rekabet Kurumu Başkanı
50. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanı
51. Sermaye Piyasası Kurulu Başkanı
52. Diyanet İşleri Başkanı
53. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreter Yardımcıları
54. TBMM Genel Sekreter Yardımcıları
55. Tümgeneraller/Tümamiraller
56. Bakanlıklar Müsteşar Yardımcıları
57. Yargıtay Daire Başkanları ve Üyeler
58. Danıştay Daire Başkanları ve Üyeler
59. Sayıştay Daire Başkanları ve Üyeler
60. Devlet Personel Başkanı
61. Türkiye Atom Enerjisi Kurumu Başkanı
62. TÜBİTAK Başkanı
63. Ankara'daki Üniversitelerin Rektör Yardımcıları
64. Yüksek Seçim Kurulu Üyeleri
65. Merkezde Görevli Türk Büyükelçileri
66. Merkezde Görevli Valiler
67. Devlet Denetleme Kurulu Üyeleri

68. Kamu Denetçiliği Kurumu Denetçileri
69. Tuğgeneraller/Tuğamiraller
70. YÖK Genel Sekreteri
71. Türkiye İstatistik Kurumu Başkanı
72. Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürü
73. Anadolu Ajansı Genel Müdürü
74. TRT Genel Müdürü
75. Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürü
76. Vakıflar Genel Müdürü
77. Tapu ve Kadastro Genel Müdürü
78. Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Genel Müdürü
79. Bakanlıklar Genel Müdürleri
80. Ankara'daki Fakültelerin Dekanları, Yardımcıları
81. Ankara'daki Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşları Başkanları
82. Sivil ve Askeri Dernek Başkanları

TAŞRA (İL) TEŞKİLATI PROTOKOL LİSTESİ

* Vali

1. TBMM Üyeleri
2. Mahallin en büyük komutanı
3. Büyük Şehir Bel. Başkanı, Bakan Yrd. ...
4. Cum. Baş Sav., Adli yargı adalet kom. Baş., ... Rektörler, Baro başkanları
5. Vali Yrd. Fak. Dek.

6. Genel ve özel bütçeli kuruluşların baş.
7. Valilikçe belirlenen sayıda TSK mensubu
8. Hâkimler, savcılar, noter odası başkanı

İLÇE PROTOKOL LİSTESİ

*Kaymakam

1. Garnizon Komutanı
2. Belediye Başkanı
3. Cumhuriyet Baş Savcısı, Kıdemli Savcı
4. Fakülte ve Yüksek Okul Müdürleri
5. Jandarma komutanı, emniyet müdürü, emniyet amiri
6. Kaymakam belirlenecek sayıda TSK mensubu
7. Hâkimler, Savcılar, Not. Odası temsilcileri

YÖK – AKADEMİK PROTOKOL LİSTESİ

1. Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Başkanı
2. Üniversitelerarası Kurul Başkanı
3. YÖK Başkanvekili
4. Yükseköğretim Kurulu Üyeleri
5. Ankara’da bulunan üniversitelerin rektörleri (kuruluş tarihine göre)
6. Rektör yardımcıları (üniversite sırasına göre)
7. YÖK Genel Sekreteri
8. Üniversiteler arası Kurul Genel Sekreteri

ÜNİVERSİTE PROTOKOL LİSTESİ

1. Rektör
2. Rektör Yardımcıları (kıdeme göre)
3. Genel Sekreter
4. Dekanlar (fakülte kuruluş tarihine göre)
5. Enstitü ve yüksekokul müdürleri(kuruluş tarihine göre)
6. Başhekim
7. Genel Sekreter Yardımcıları
8. Hukuk Müşaviri
9. Daire Başkanları (mevzuattaki sıralamaya göre)
10. Dekan yardımcıları (kıdeme göre)
11. Enstitü ve yüksekokul müdür yardımcıları (kıdeme göre)
12. Fakülte ve yüksekokul sekreterleri

Hiyerarşi Sıralama

- Dekanlık \Müdürlük
- Dekan \Müdür Yardımcıları
- Sekreter
- Bölüm Başkanlıkları
- Akademisyenler

Son söz olarak,

Edebiyatımızın önemli bir eseri olan Kutadgu Bilig, Yusuf Has Hacib tarafından yazılmış ve siyasetname tarzının ilk örneği olarak kabul edilmiştir. 11. yüzyılda yazılan bu değerli eser, sadece siyasetle ilgili değil; aynı zamanda ahlâk, adalet, düzen ve usul konuları da ihtiva etmektedir. Devlet adamlarına yönelik çeşitli tavsiyeler içeren bu eserde, “Akıllıysan katıldığın her şölende yemeğini zarafet ile yersin” gibi günümüzde halen protokol kuralları olarak uygulanan hassas konulara da değinilmiştir. “Teşkilatlar teşrifatlarla ayakta durur” inancını taşıyan atalarımız devlet erkânına yönelik böylesi davranışları saygı göstergesi olarak değerlendirmiştir.

“Bilig kimde erse ajun begleri / Törü edgü urmuş kişi yiğler.”

(Dünya beylerinden hangisi bilgili olmuşsa, iyi töre koyanlar ve iyilikte ileri gelenler onlar olmuştur.)

-Kutadgu Bilig, Beyit: 252.

SEÇME KAYNAKÇA

Ahmet Mithat (2001). *Avrupa Âdâb-ı Muâşeretî Yahut Alafranga*. (Yay. Hazırlayanlar Doğan, İ. ve Gurbetoğlu, A.). Ankara: Akçağ Yayınları.

Arslan, N. (2018). *Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş*. İstanbul: Der Yayınları.

Aytürk, N. (2022). *Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları*. (10.Baskı). İstanbul: Nobel Yayınları.

Engür, Ç. (2022). “Protokol ve Görgü Kuralları Konulu Hizmet içi Eğitim Programı”. *Kayseri Üniversitesi*. (13.04.2022)

Öter, Z. (2017). “Ofiste Protokol ve Görgü Kuralları”. *İzmir Katip Çelebi Üniversitesi*. (22.11.2017)

Ünal, İ. (2021). *Adab-ı Muaşeret Kur'an ve Sünnet Çerçevesinde Görgü*. (32. Baskı). İstanbul: Foliant Yayınevi.

Yılmaz, Y. ve Yılmaz, Ö. (2018). *Kurumsal ve Toplumsal Yaşamda Görgü ve Protokol Kuralları*. Ankara: Detay Yayıncılık.