



PROTOKOL VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM



DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Protokol ve İletişim

İnsanları diğer varlıklardan ayıran en güçlü yön sosyal bir varlık olmasıdır. Bu sosyalliği oluşturan unsur ise akıldır. Aklimız sayesinde diğer insanlar ile birlikte kurallar oluşturarak huzur içerisinde yaşamaktayız. Nezaket, görgü ya da zarafet adı verilen bu kurallar bizleri toplum içerisinde daha saygın ve sevilen fertler haline getirir. Bu kuralların herkes tarafından bilinmesi ve uygulanması ise toplumları daha çağdaş ve medeni hale getirecektir.

Hayatın üç temel alanı ; özel alan, sosyal alan ve kamusal alandır. Bu kavramlar iyi bilinmediği ve dikkatli kullanılmadığı takdirde birbiriyle karışabilmektedir. Fert olarak en büyük sıkıntılarımızdan biri ise sosyal alan ile kamusal alanın kesiştiği yerlerdir. Bizlerin sıfatlarından sıyrılarak, kişiliğimiz ile bulunduğumuz alan olan sosyal alan ile devletin bizlere ya da karşımızdakilere verdiği sıfatlar sebebiyle bulunduğumuz alanların kesiştiği zamanlarda uymamız gereken protokol adı da verilen bazı kurallar vardır.



DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Toplulukları ve milletleri temsil eden kurum DEVLET ' tir. Devlet olmanın en önemli şartı devleti oluşturan kurum ve kuruluşların hazırladığı kanunlardır. Bugün dünya da saygın ve köklü bir devlet haline gelmiş olmamızın temelinde hukuktan ve bu çerçevede oluşturulan kanunlardan aldığımız yetki ve sorumluluk yatmaktadır.

Devlet geleneğinin devam etmesinde, yeri herkes tarafından kabul edilen "PROTOKOL KURALLARI" devletin bizlere vermiş olduğu unvanlar sebebiyle uymamız gereken temel prensiplerdir. Bu kurallar bazı nezaket adabını içeren yazılı ya da geleneksel kurallar bütünüdür. Çoğu zaman sosyal varlık olmanın gereği olarak yapmamız gereken davranışlar ile paralellik gösteren protokol kuralları sürekli karşılaşılmadığından ihmal edilebilmektedir.

Devlet geleneğinin iletişim dili bakımından önemli bir yere sahip olan protokol kurallarını hatırlatmak amacıyla hazırlanan bu kaynağın faydalı olması dileği ile



Protokol

Resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümüdür.

Başkalarına karşı saygılı, nazik ve ince (kibar) davranma kurallarını gösterir. Göstereceğiniz terbiye, nezaket ve zarafet karşınızdakinin değil sizin kalitenizi ortaya koyacaktır.

Başkalarına karşı göstermiş olduğunuz davranışlar sizin de hak ettiğiniz davranışlardır. Protokol davranışları kurallara bağlıdır ancak sizin nezaketiniz ve saygınız ile kıymet bulacaktır.



Protokolün Amacı

Düzeni bozmak değil, varsa düzensizliğe son vererek toplumsal ilişkilerin gelişmesini sağlayan, nezaket zarafet ve karşılıklı saygı ortamını yaratmak olduğunun unutulmaması gerekir.

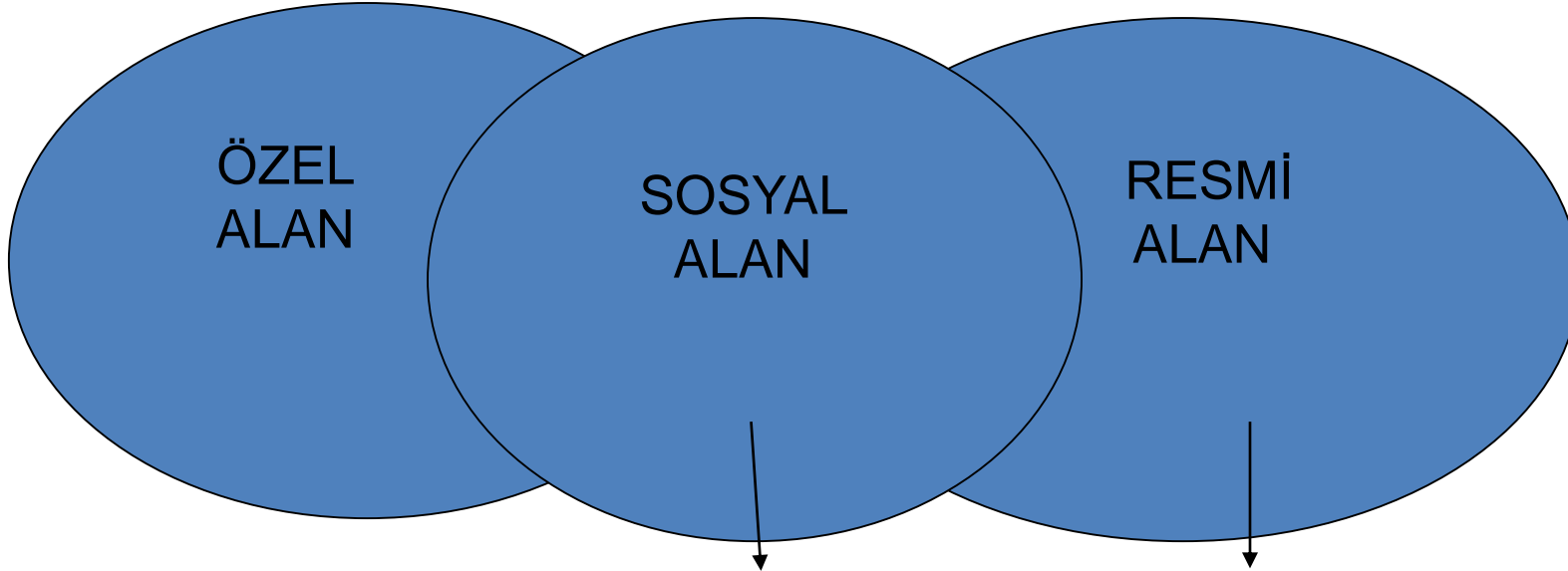
NEZAKET:

Geleneklere uygun, saygılı, hoşgörülü, dürüst, haksever, hatırsayar, kadirşinas, minnettar, v.b. gibi kişisel niteliklerin bütünüdür.

ZARAFET :

Zorunluluk olmadan, karşılık beklemeden geleneklere uygun, güvenli, ölçülü, yakışık alan sadelik içinde rahat ve akıcı sözler ve hareketlerle kişinin yarattığı etkidir.

Yaşam Alanımız



Görgü ve Nezaket
Kuralları

Protokol Kuralları

SOSYAL ALANDA

GÖRGÜ VE NEZAKET KURALLARI;

RESMİ ALANDA

PROTOKOL KURALLARI UYGULANIR.



DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

ÖZEL ALAN:

Kişinin kendi yaşam alanıdır. Tek başına olduğu ya da yalnızken alacağı kararlarda yer aldığı alandır. Bu alanda kişi yapacağı tüm hareketlerde özgürdür .

SOSYAL ALAN:

Kişinin yaşadığı toplumda sıfatlarından bağımsız kişiliği ve karakteri ile yer aldığı alandır. Sosyal alanda toplumun koyduğu kurallar ve devletin koyduğu genel sosyal kanunlar geçerlidir. Bu alanda kişi yapacağı davranışlardan topluma ve millete karşı sorumludur.

RESMİ (KAMUSAL) ALAN:

Kişinin, kişiliği, karakteri ve devlet tarafından verilmiş sıfatları ile yer aldığı alandır. Sosyal alanda devletin koyduğu özel kurallar geçerlidir. Bu alanda kişi doğrudan devlete ve dolaylı olarak millete karşı sorumludur.



DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI İLE PROTOKOL KURALLARI FARKLIDIR.

- SOSYAL DAVRANIŞ KURALI RESMİ ORTAMDA UYGULANINCA SAYGISIZLIK OLUR
- RESMİ DAVRANIŞ KURALI SOSYAL ORTAMDA UYGULANINCA SAMİMİYETSİZLİK OLUR.



DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Sosyal yaşamda toplum içerisinde saygınlık kazanmak arzusunda olan bir insanın;

İMAJI, Kıyafetiyle

NEZAKETİ, Davranışlarıyla

BİLGİSİ, Konuşmasıyla

GÖRGÜSÜ, Yemesi ve içmesiyle

Ortaya çıkacaktır.



DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Resmi (Kamusal) Alanda Bir yöneticinin başarısını ve kalitesini belirleyen 3 husus vardır.

1- Kişiliği %33

2- İşi (Bilgi ve becerisi) %33

3-Protokol (Temsil) %34



Protokolün Uygulandığı Yerler

- Yöneticilerin Makam Odaları
- Resmi Otomobiller
- Toplantılar
- Törenler
- Resmi Davet ve Ziyaretler

Bunların dışında protokol üyeleri ile günlük hayatta karşılaştığınızda eğer görev halinde iseniz protokol kuralları geçerlidir. Ancak görev halinde değilseniz asgari nezaket kuralları geçerlidir.



Protokolün Uygulandığı Durumlar

- *Tanışma ve Tanıştırılmada,*
- *Yazarken ve Konuşurken*
- *Hitap Etmede,*
- *Telefonla Konuşmada,*
- *Giyimde,*
- *Selamlaşmada,*
- *Karşılama ve Uğurlamada,*
- *Otomobilde,*
- *Törenlerde,*
- *Ziyafet ve Görüşmelerde,*
- *Armağan Alıp Vermede,*
- *Çiçek Göndermede,*
- *Sanatsal Etkinliklerde (Sinema, Tiyatro, Konser, Sergi)*
- *Sigara İçmede,*
- *Davetlerde (Resepsiyonlarda, Kokteyller, Yemekler, Büfeler, Özel Amaçlı Davetler)*



İYİ BİR YÖNETİCİNİN;

EVİ

EŞİ

ELBİSESİ

ARABASI

MAKAM ODASI

AYAKKABISI

ÇANTASI

KRAVATI

SAATI

KALEMİ

İMZASI

KONUŞMASI

**İYİ OLMALIDIR. BU KİŞİSEL KALİTENİZİN ÖTESİNDE
DEVLETİ TEMSİL ETMENİN GEREĞİDİR.**



KAMUSAL VE SOSYAL YAŞAMDA

Kalıcı izlenimin %90'ı ilk on saniyede %10'u son on saniyede protokol ve sosyal davranış kurallarına uymakla ya da uymamakla elde edilir.



GİYİMDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

Kamusal alanda 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu esaslarına göre görevin gerektirdiği sorumluluklar doğrultusunda, sosyal alanda görgü ve nezaket kuralları çerçevesinde giyinilir.



Görgü ve Nezaket Kuralları

TANIŞMA VE TANIŞTIRMA

- Tanışma işi ilk karşılaşıldığında ya da mekana girildiğinde hemen yapılmalıdır.
- Bir yere girildiğinde önce adımızı ve soyadımızı söyleyerek kendimizi tanıtmalıyız.
- Kendimizden üst birine (ve eşine) ise adımızı soyadımızı söyledikten sonra unvan ve görevimizi söylemeliyiz.



Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Çağrılmadan ve randevu alınmadan makama gidilmez. Makama girildiğinde üstünüz otur demeden oturulmaz ve size gösterilen koltuğa oturulur. Üstünüz size elini uzatmadan siz elinizi uzatmayınız.
- İlk kez gidilen bir makam ya da genel amirlerin olduğu bir makam ise (Valilik, bakanlık birimleri vb.) kendinizi tanıtmamız gerekir. Makama girerken mutlaka ajanda ve kalemle girilmelidir.
- Üst veya eş düzey birisi sizin makamınıza geldiğinde makamda oturulmamalı. İzin istenerek Misafir koltuğunda oturmalı.



Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Makama evrak sunulurken yanına gidilmez. Karşıdan nezaketle verilir. Makamın anında cevap vermesi ya da imza atması beklenmez.
- İşiniz bittiğinde ya da üstünüz iltifat ettiğinde üste teşekkür edilmez "Sağolun" denir.
- İşiniz bittiğinizde üstünüzün yanından izin isteyerek ayrılırsınız, eğer yaptığınız **bir ziyaret ise en fazla 20 dakika sürmelidir.**



Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Üstlere “Ali bey, Müdür bey” diye akranlara ve astlara “beyefendi /hanımefendi” diye hitap edilmelidir.
- Görevden ayrılmalarda astlara veda ziyareti yapılmalıdır.
- Makamda size sunulan ikramları geri çevirmeyiniz.
- Makamdan çıkılırken izin isteyin.
- Makama girilirken telefonunuzun sessiz de olmasına özen gösterin
- Makamda çok acil olmadıkça telefon ile görüşmeyin



Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Sizin makamınıza gelen üstünüzü oda kapısında değil bina kapısında karşılayınız ve kapıda uğurlayınız.
- Sizin makamınıza bir üstünüz geldiğinde öncelikle hal hatır sorun ikramda bulunun ancak ısrar etmeyin.
- .
- Makam çıkışında sekreter ya da kapıdaki görevlilere de teşekkür etmeyi unutmayın.



Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFON ADABI

- Telefonda arayan kişi her zaman için kendisini tanıtmak ile sorumludur.
- Üstler sekreter aracılığıyla aranmaz.
- Telefon da karşınızdakinin doğru kişi olmadığını anladığınızda özür dileyerek yanlışlık olduğunu belirtiniz.
- Telefonda aradığınız kişinin doğru kişi olduğuna emin olduğunuzda müsait olup olmadığını sorun müsait değilse sonra aramak üzere telefonu kapatınız.



Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFON ADABI

- Telefon ile bir yeri ararken elinizde not alacak bir kağıt ve kalem olmasına özen gösteriniz.
- Telefon görüşmelerinde telefonu kapatma önceliği üste aittir..**
- Telefonda konuşurken yanınızdakiler ile ilgili konuşmak hem telefondakine hem de yanınızdakine karşı saygısızlık olacaktır.
- Üstünüz ile telefonda konuşacaksanız mutlaka söyleyeceklerinizi bir kağıda not edin, sözü uzatmayın, bir başkası ile asla konuşmayın.



Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFON ADABI

- Bir telefonla konuşurken diğer telefon çaldığında açmayın, açmak zorunda iseniz konuştuğunuz telefonu kapatın.
- Bir toplulukta telefon çaldığında topluluktan izin alarak telefona bakmalısınız.
- Telefondaki kişiyi bekletmeniz uzun sürecek ise izin istenmelidir. Bekleme uzayacak ise işiniz bittiğinde geri aranmak üzere telefon kapanmalıdır.
- Telefonda sesinizi yükseltmeden konuşmalısınız.
- .



Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFONDA KONUŞMA

- Telefonu açan kendisini tanıtmalıdır.
- Hal hatır sorulmalıdır.
- Telefon edilen kişinin müsait olup olmadığı sorulmalıdır.
- Aranan yer santral olsa da kendinizi kısaca tanıtmalısınız.
- Telefonda isim ve numaralar mutlaka tekrarlanmalı ve kodlanarak söylenmelidir.
- Telefonda söylenecek geçiştirme sözleri karşıdakini küçük düşürücü bir ifade olmamalıdır.
- Telefon nezaket ile yerine konularak kapatılmalıdır.
- Telefonun kapandığına emin olunduktan sonra yanınızdakiler ile konuşulmalıdır.



SOSYAL VE RESMİ ALANDA KADIN-ERKEK ADABI

- Kamusal alanda kadın ve erkekler eşit hak ve sorumluluklara sahiptirler. Gerek üstlerinize gerekse astlarınıza görev anlamında kadın erkek ayrımı yapmayınız. Yapacağınız ayırım sosyal alan ile ilgili olmalıdır.
- Kadınlara göstereceğiniz pozitif ayrımcılık diğer kişileri rahatsız edecek şekilde olmamalıdır. Personel ile ilgili görev dağılımında cinsiyete göre değil kapasite ve yeteneklerine göre görev verilmelidir.**



SOSYAL VE RESMİ ALANDA KADIN-ERKEK ADABI

- **Sosyal olarak kadınlar tanışmada önceliklidir.**
- Önce kadının tanışma ve selamlaşma hareketi göstermesi beklenmelidir.
- .
- . Başları ile de selam alabilirler
- .
- Merdiven çıkarken kadın önde olmalıdır. Merdiven inerken erkek önde olmalıdır. (güvenlik gerekçelidir.)
- Yürünürken kadınlar erkeğin sağında yer almalıdır.



İNSANLAR ARASI İLETİŞİM

- İki insan bir araya geldiği ve birbirlerini fark ettikleri anda kişilerarası iletişim başlar.
- Birbirimizin farkında olduğumuz sürece iletişim kurmamak söz konusu değildir. İletişim sadece konuşularak yapılan bir eylem değildir.
- Konuşmayı reddetmek de bir iletişim mesajıdır ve önemli bir mesajdır.
- Sert bir bakış ile gülümseme arasındaki fark en çok bu durumlarda görülür hale gelir.



İNSANLAR ARASI İLETİŞİM

- Kişiler arası iletişimde hem *içerik*, hem de *süreç* vardır. Konuşurken iletişimin içeriği ortaya çıkarken konuşulmayan ancak mimik ve hareketler sonucunda ortaya çıkan iletişimin süreç kısmıdır.
- Fazla uzatılan bir söz ya da kısa kesilen bir laf konuşmanın içeriği kadar önem taşır.



İNSANLAR ARASI İLETİŞİM

İNSANLARLA İLİŞKİLERDE DÖRT ÖNEMLİ KURAL

- 1- Farklılıklarınızı hoşgörüyle karşılayın.
- 2- Benzerliklerinizi ön plana çıkarın.
- 3- Eleştiri ve suçlama yöneltmeyin.
- 4- Unutmayın: **İlk izlenim çok önemlidir** ve bir daha kolay kolay değişmez.



İNSANLAR ARASI İLETİŞİM

Etkin bir iletişim için her zaman geçerli sözcükler;

- Kesinlikle,
- Açıkça,
- Hemen,
- Özellikle,
- Derhal,
- Muhteşem,
- Memnuniyetle,
- Harika...



İNSANLAR ARASI İLETİŞİM

- 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.



İNSANLAR ARASI İLETİŞİM

- Konuşmaya önyargılı biçimde başlamayın.
- Diğer kişi buna hazır olmadıkça öğüt vermeyin.
- Öfkeye öfkeyle yanıt vermeyin. Bu olumsuz duyguları körüklemekten başka bir işe yaramaz.



İNSANLAR ARASI İLETİŞİM

- **Makamınızda bulunan kişi sizin kişiliğiniz sebebiyle değil devletin size verdiği sıfat nedeniyle oradadır.** Vereceğiniz tepkinin devlet adına verildiğini unutmayınız
- **Evinize gelen birisine gösterdiğiniz nezaketi, saygıyı ve anlayışı makamınıza gelen birisine de göstermelisiniz.**



DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

- Resmi törenlerde: 1 numara daima merkezdedir

5 – 3 – 1 – 2 – 4

- Kurumsal törenlerde ev sahibi, 1 numaranın sağındadır.

10-8-6-4-2-1-Evs-3-5-7-9

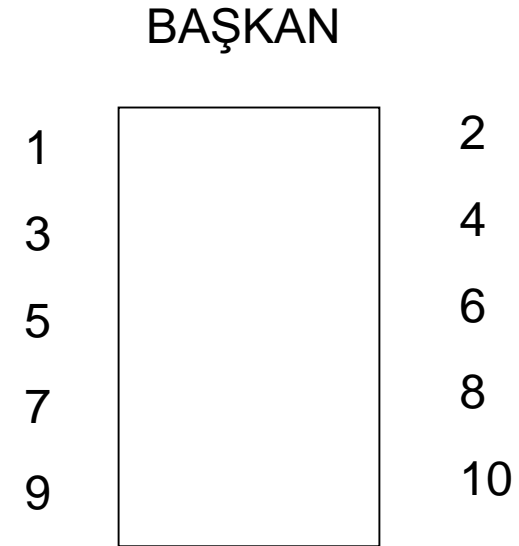


DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

TOPLANTI DÜZENİ



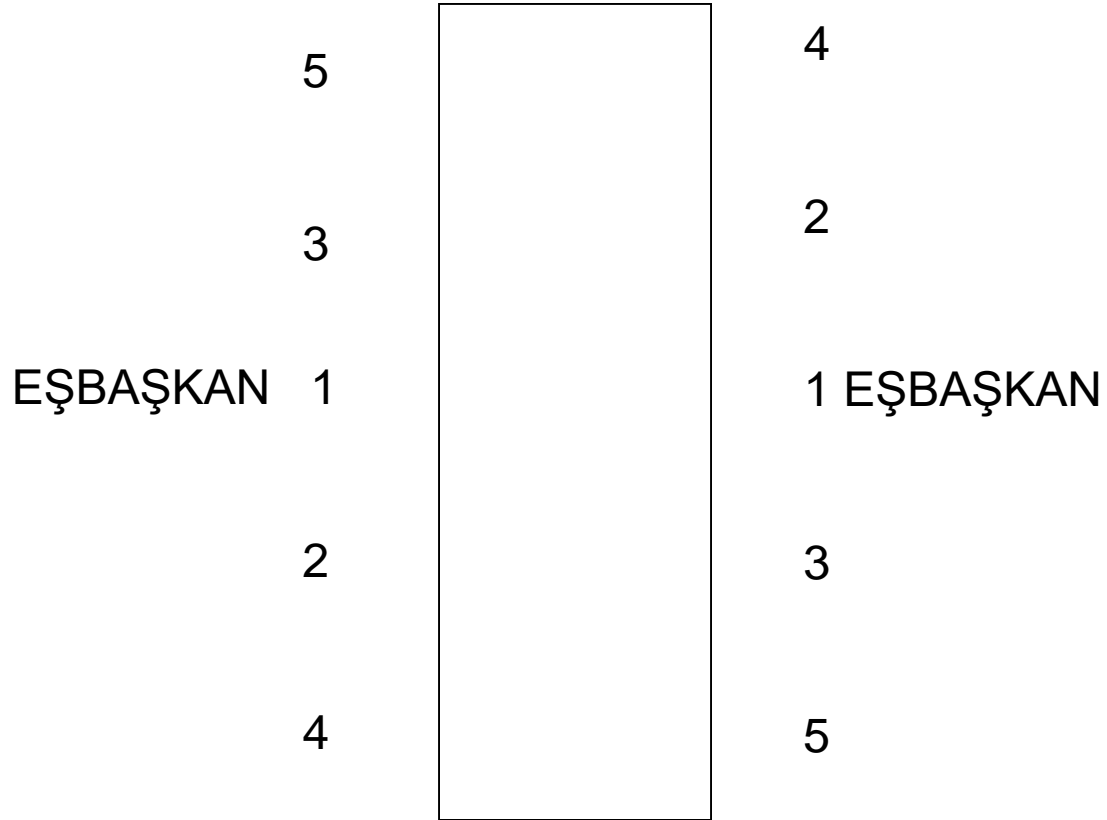
Tek başkanlı ve çift taraflı toplantı düzeni



Tek başkanlı ve tek taraflı toplantı düzeni



DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM





OKUL MÜDÜRÜ OLARAK ÜST AMİRİN GELECEĞİ BELLİ OLAN TOPLANTI, AÇILIŞ GİBİ DURUMLARDA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- *Konuşma kürsüsü (su bulunmalı)*
- *Buket çiçekler, kurdele, makas, tepsi*
- *Posterler (Atatürk ve Türk Büyükleri) pankart*
- *Büyük küçük Türk Bayrakları*
- *İstiklal Marşı korosu*
- *Yöreye göre gösteri grupları*



OKUL MÜDÜRÜ OLARAK ÜST AMİRİN GELECEĞİ BELLİ OLAN TOPLANTI, AÇILIŞ GİBİ DURUMLARDA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- Bando
- Koreografi müziği
- Seslendirme cihazı (takım halinde)
- Brifing (bilgisayardan yansımali olabilir)
- Albüm
- Video çekimi kamera ile çekim



OKUL MÜDÜRÜ OLARAK ÜST AMİR GELECEĞİ BELLİ OLAN TOPLANTI, AÇILIŞ GİBİ DURUMLARDA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- Davetiye
- İkram
- Onur belgesi şilt
- Armağanlar
- Anı defteri
- Program sunucusu



OKUL MÜDÜRÜ OLARAK ÜST AMİR GELECEĞİ BELLİ OLAN TOPLANTI, AÇILIŞ GİBİ DURUMLARDA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- Davetlilerin oturma düzeni planı sehpa
- Teknik donanım personeli hazır bulunmalıdır
- Halı yolluk
- Çevre temizliği, sağlık ekibi, trafik ile ilişki
- PTT bağlantısı (basın mensupları için)
- Elektrik, su idaresi ile ilişki



RESTORAN VE YEMEK ADABI

- 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.



RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Masadan kısa süreli ayrılmalarda peçete sandalyeye bırakılır.
- Peçeteyi kullandıktan sonra peçeteye bakılmamalı.
- İşi biten peçete servis tabağının sağına öylece bırakılır.
- Kullanılan kağıt peçete de katlanmadan servis tabağının sağına bırakılır.
- Ev davetlerinde bez peçete olması makbuldür. İkisi de olabilir.



RESTORAN VE YEMEK ADABI

- 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.



RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Masadan yere düşen hiçbir şey alınmaz. Garsona yardım edilmez.
- Kaşık çorba içildiği müddetçe kasesinin 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.



RESTORAN VE YEMEK ADABI

- 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.



RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Balık bıçağı sadece balığın kılçığını ayıklamak için kullanılır.
- Balık bıçağı yoksa bunu ekmek parçası ile yaparız.
- Tavuğun derisi yenmek istenmiyorsa, deri çatal ve bıçak yardımıyla ayrılır.
- Tek kesim, tek lokma prensibi uygulanır.
- Ağıza istenmeyen bir lokma (taş, kıl vs.) gelirse, kağıt peçeteyle çıkarılır ve görülmeyecek bir yere konulur.



RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Elde çatal bıçak, ağızda lokma varken konuşulmaz.
- Sağdaki içecekler bize aittir.
- Soldaki yiyecekler bize aittir.
- Yiyecek servisi soldan yapılır. Boş tabaklar sağdan alınır.
- Boşalan su veya meyve bardağı garson tarafından doldurulur.



RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Çok delikli olan tuz, tek delikli olan karabiberdir.
- Tuzluk ve diğer istenen malzemeler elden ele verilmez. Uzanabileceği yere bırakılır.
- Yemeği tatmadan tuz atılması görgüsüzlüktür.
- Çatal ve bıçağın peçete ile silinmesi görgüsüzlüktür.
- Yemek çatalıyla tatlı yenmez.



RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Protokolde kürdan olmaz.** Diğer zamanlarda sol el perde yapılarak kullanılabilir. Peçetenin içine bırakılır, masa üstüne veya kül tablasına bırakılmaz.
- Bize has ekmek tabağı varsa bir parça ekmek bölünür, gerisi bırakılır. Şayet ortak bir tabaktan alınıyorsa, ekmeğin kalanını tabağımıza bırakırız. Masa üstüne konmaz.



RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Eş ile gidiyorsak karşılıklı oturulur.
- Sosyal yemeklerde eşler yan yana oturur.
- Eş (bayan) erkeğin sağında oturur.
- Kalabalığa erkeğin yönü dönük olmalıdır.
- Restoranda yemeği bayan söylemez, bey onun adına söyler.
- Erkekler pardösülerini vestiyere bırakır. Bayanlar yanına alabilir.