

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜLERİNİN ORTAK YÜRÜTTÜĞÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI



EĞİTİM YÖNETİMİNDE PROTOKOL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Murat ÇELİK
(Y1312.290009)

Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ana Bilim Dalı
Eğitim Yönetimi ve Denetimi Programı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. İbrahim KOCABAŞ

EYLÜL 2016



**YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
İLE
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER
ENSTİTÜLERİ**



Yüksek Lisans Tez Onay Belgesi

Enstitümüz Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Tezli Yüksek Lisans Programı Y1312.290009 numaralı öğrencisi **Murat ÇELİK**'in "EĞİTİM YÖNETİMİNDE PROTOKOL" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 19.08.2016 tarih ve 2016/17 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından **onaylanmıştır** ile Tezli Yüksek Lisans tezi olarak **kabul** edilmiştir.

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

İmzası

Tez Savunma Tarihi :05/09/2016

1)Tez Danışmanı: Doç. Dr. İbrahim KOCABAŞ

.....

2) Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Erkan TABANCALI

.....

3) Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Püren AKÇAY ÜZÜM

.....

Not: Öğrencinin Tez savunmasında **Başarılı** olması halinde bu form **imzalanacaktır**. Aksi halde geçersizdir.

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans/Doktora tezi olarak sunduğum “Eğitim Yönetiminde Protokol” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya ’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim.

(05/09/2016)


Murat ÇELİK

ÖNSÖZ

Tarih boyunca yaşamış tüm toplumların kendilerine has birer kimliği bulunmuştur. Her toplum kendi içinde yaşadığı ve yaşattığı kültürüyle bir bütün oluşturarak var olmuştur. Farklı kültürel yapıların, hem kendi içlerinde hem de uluslararası ilişkilerde doğru bir biçimde varlığını sürdürebilmeleri için çok eski çağlardan beri tüm toplumların bünyelerinde geleneksel protokol, görgü ve nezaket kuralları yer almıştır.

Gündelik yaşamda ve her türlü resmî iş ve ilişkilerde, görüşme, davet, ziyaret, tören ile toplantılarda geçerli olan protokol, görgü ve nezaket kurallarının ne kadar önemli olduğu gün geçtikçe daha iyi bir biçimde anlaşılmaktadır.

Geleceğimizin temeli olan çocuklarımızın protokol, görgü ve nezaket kuralları konusunda, hangi ölçüde bilgili olduklarının araştırılıp tespit edilmesinin, onlara bu kuralların öğretilmesinin, gelecek nesillere de fayda sağlaması beklenmektedir. Buradaki asıl sorun bu kuralların okullarda hangi boyut ve ölçülerde öğretildiği veya öğrenildiğidir.

Bu araştırmaya başladığım günden itibaren ilgisini, her türlü ve durumda desteğini, güler yüzlü tavrını benden esirgemeyip anlayışını ve sonsuz sabrını sürekli gösteren, kıymetli yorumları ve ifadeleriyle araştırmama yön vermeme sağlayan, katkı ve yardımlarıyla tezimi tamamlama yardımcı olan çok kıymetli tez danışmanım, sevgili ve saygıdeğer hocam Doç. Dr. İbrahim KOCABAŞ' a,

Araştırmama başlamadan önce ders aldığım, engin bilgi ve deneyimleri, kıymetli fikirleri ile eğitim yönetimi konusunda ufkumu genişletip düşüncelerime yön veren tüm saygıdeğer öğretim elemanlarına,

Tezi hazırlama sürecinde bu zorlu yolculuğa birlikte çıkmış olduğum kıymetli arkadaşım Sadullah ÇELİK' e,

Sonsuz sabrı, tükenmez enerjisi ve her koşuldaki desteğiyle her zaman yanımda olan sevgili meslektaşım ve arkadaşım Mahmut BOYRAZ' a

Yabancı kaynaklardan yapılan çevirilerin çok büyük kısmında bana yardımcı olan, ilgisini ve desteğini sürekli hissettiğim sevgili İngilizce öğretmeni Hülya TEMİZ' e,

Her şeyde ve her yerde olduğu gibi tez çalışmamda da hep desteğini gördüğüm kıymetli annem ve babam ile sevgili eşim Aslıhan ÇELİK' e ve yaptığı afacanlıklarla en çok bunaldığım zamanlarda dahi yüzümü güldürebilen canım oğlum Mert Ali ÇELİK' e sonsuz teşekkürlerimi sunarım...

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR	ix
ÇİZELGE LİSTESİ	ix
ŞEKİL LİSTESİ	xi
ÖZET	xii
ABSTRACT	xiii
1. GİRİŞ	1
1.1. Problem Durumu	2
1.2. Araştırmanın Amacı	3
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Sınırlılıklar.....	5
2. YÖNTEM	6
2.1. Araştırma Modeli	6
2.2. Verilerin Toplanması ile Veri Toplama Araçları	6
2.3. Verilerin Çözümü	6
2.4. Verilerin Yorumlanması.....	7
3. PROTOKOL BİLGİSİ	8
3.1. Protokol	8
3.2. Protokol İle İlgili Tanımlar, Protokolün Anlamı ve Amacı	10
3.3. Protokolün Önemi ve Tarihçesi.....	16
3.4. Protokol ile Görgü Kurallarının Dünyada ve Türk Devlet Geleneğindeki Yeri ve Gelişimi	19
3.5. Protokolün Temel Unsurları ve İlkeleri.....	27
3.5.1. Saygı ve nezaket	27
3.5.2. Onur ve itibar	28
3.5.3. Temsil etme	28
3.5.4. Öncelik-sonralık hiyerarşisi.....	29

3.5.5. Temsilde düzey eşitliği ve denklik	30
3.5.6. Temsilde karşılıklılık	30
3.6. Protokol Türleri	31
3.6.1. Saray protokolü.....	31
3.6.2. Devlet protokolü	32
3.6.3. Diplomatik protokol.....	32
3.6.4. Askerî protokol	33
3.6.5. Adlî protokol.....	34
3.6.6. Mülki protokol	34
3.6.7. Akademik protokol	35
3.6.8. Kurumsal protokol	35
3.6.9. Dini protokol.....	36
3.6.10. Sosyal protokol	36
3.7. Protokolün Uygulama Alanları	37
4. SOSYAL ve KAMUSAL YAŞAMDA UYGULANAN GÖRGÜ, NEZAKET ve SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI	39
4.1. Görgü ve Nezaket Kuralları	39
4.1.1. Görgü, nezaket ve ilgili kavramların tanımı	40
4.1.1.1. Görgü, adabımuâşeret ve etiket.....	40
4.1.1.2. Nezaket.....	43
4.1.1.3. Terbiye	46
4.1.1.4. Zarafet	47
4.1.2. Protokol kuralları ile görgü ve nezaket kuralları arasındaki fark	48
4.2. Sosyal Davranış Kuralları ve Toplumsal Yaşamı Düzenleyen Kurallar	49
4.2.1. Hitabet kuralları	50
4.2.1.1. Sözlü hitap.....	51
4.2.1.2. Telefonda hitap.....	56
4.2.1.3. Yazılı hitap	60
4.2.2. Selamlaşma	62
4.2.3. Tanıtma ve tanıştırma	67
4.2.4. El sıkma-tokalaşma.....	70
4.2.5. El öpme ve yanaktan öpme	72
4.2.6. Beden dili.....	74
4.2.7. Dinleme ve konuşma	78

4.2.8. Teşekkür etme ve özür dileme	79
4.2.9. Hediye alma ve sunma	81
4.2.10. Çiçek alma ve sunma	83
4.2.11. Kart türleri ve kullanımı	84
4.2.12. Sosyal yaşamda ve iş ortamında uyulması gereken kurallar	87
4.2.13. Davet ve ziyafetlerde genel kurallar	89
4.2.14. Karşılama ve uğurlama	91
4.2.15. Taşıtlarda kurallar	92
4.2.16. Resmî yazışma kuralları	94
4.2.17. Kılık-kıyafet ve dış görünümün önemi	96
4.2.18. Netiket	98
5. FARKLI ÜLKELERDE UYGULANAN PROTOKOL, GÖRGÜ, NEZAKET ve SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI	102
5.1. Farklı Ülkelerde Resmî ve Sosyal Yaşamı Düzenleyen Kurallar	102
5.1.1. Almanya	103
5.1.2. Amerika Birleşik Devletleri	105
5.1.3. Çin Halk Cumhuriyeti	106
5.1.4. Fransa	108
5.1.5. İngiltere	109
5.1.6. İtalya	111
5.1.7. Rusya	112
6. EĞİTİM YÖNETİMİNDE PROTOKOL	115
6.1. Eğitim Yönetimi ve Özellikleri	115
6.2. Eğitimde ve Eğitim Yönetiminde Protokol ve Görgünün Önemi	118
6.3. Eğitim Kurumlarında Uyulması, Uygulanması Gereken Genel Protokol, Görgü ve Nezaket Kuralları	121
6.3.1. Yöneticiler için protokol, görgü ve nezaket kuralları	121
6.3.2. Öğretmenler için protokol, görgü ve nezaket kuralları	126
6.3.3. Öğrenciler için protokol, görgü ve nezaket kuralları	127
6.4. Yurt Dışında Yapılmış ve Yapılmakta Olan Çalışmalar	130
6.4.1. Resmî Okul Etkinlikleri İçin Protokol Rehberi, Miami Dade County Devlet Okulları, Florida örneği	134
6.4.1.1. Giriş	134
6.4.1.2. Protokolün tanımı	134

6.4.1.3. Ev sahipliği.....	134
6.6.1.4. Öncelik sırası.....	135
6.4.1.5. Yetkililer için saygı ifadeleri ve unvanlar	135
6.4.1.6. Davetler	135
6.4.1.7. Programlar	136
6.4.1.8. Etkinlikler.....	136
6.4.2. Mezuniyet Rehberi, Miami Dade Country Devlet Okulları, Florida örneği	138
6.4.3. Queensland Eyalet Protokolü örneği	142
6.4.3.1. Protokolün önemi	142
6.4.3.2. Queensland protokolünün rolü	143
6.4.3.3. Resmî etkinlikler	143
6.4.3.4. Protokol fonksiyonları.....	145
6.4.3.5. Seremoni Törenleri.....	147
6.4.3.6. Ülke ziyaretçilerini ağırlamak.....	148
6.4.3.7. Bayraklar ve amblemler	149
6.4.3.8. Onursal ödüller	150
6.4.3.9. Tebrik mektupları.....	151
6.4.3.10. Unvanlar	151
6.5. Yurt İçinde Yapılmış ve Yapılmakta Olan Çalışmalar.....	151
7. SONUÇ ve ÖNERİLER.....	156
KAYNAKLAR	159
EKLER.....	164
ÖZGEÇMİŞ.....	206

KISALTMALAR

TDK	: Türk Dil Kurumu
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
YÖK	: Yükseköğretim Kurulu
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
VIP	: Very Important Person (Çok Önemli Kişi)
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TSK	: Türk Silahlı Kuvvetleri
RTÜK	: Radyo ve Televizyon Üst Kurulu
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TODAİE	: Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi
HSYK	: Hâkim ve Savcılar Yüksek Kurulu
MGK	: Milli Güvenlik Kurulu
TİKA	: Türk İşbirliği ve Koordinasyon Ajansı Başkanlığı
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
TAPDK	: Tütün ve Alkol Piyasası Düzenleme Kurumu
TMSF	: Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
MTA	: Maden Tetkik Arama
TFF	: Türkiye Futbol Federasyonu
YURTKUR	: Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu
DSİ	: Devlet Su İşleri
KİT	: Kamu İktisadi Teşebbüsleri
TRT	: Türkiye Radyo ve Televizyon Kurulu

ÇİZELGE LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Çizelge 4.1: Türkçe Hitap Örnekleri.....	56
Çizelge 4.2: Telefonda Konuşma Kuralları	59
Çizelge 5.1: TUPSODO tarafından uygulanan Bireysel eğitimler	154
Çizelge 5.2: TUPSODO tarafından uygulanan kurumsal eğitimler.....	155

ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 3.1: Osmanlı Devletinde Teşrifat	22
Şekil 3.2: Sultan 3. Ahmet Hollanda elçisi Cornelis Calkoen'i Topkapı Sarayı'nda kabul ederken	23
Şekil 3.3: 1. Süleyman, yabancı elçiyi kabul ederken, Süleymanname- Matrakçı Nasuh	24
Şekil 4.1: Mektup zarf örnekleri	61
Şekil 4.2: Muhtelif Devirlerde Erkeklerin Selamlaşma Tarzı.....	64
Şekil 4.3: Muhtelif Devirlerde Kadınların Selamlaşma Tarzı.....	66
Şekil 4.4: Oturma Biçimleri.....	77
Şekil 4.5: Tebrik kart örneği.....	85

EĞİTİM YÖNETİMİNDE PROTOKOL

ÖZET

Tarih boyunca bir arada yaşayan insanlar hem aralarındaki ilişkileri düzenli bir hale sokmak hem de doğacak anlaşmazlıkları çözebilmek adına bazı kurallar oluşturup ortaya koymuşlardır. Bu kurallar sadece bir toplumun kendi içinde geçerli değil, diğer toplumlar ve devletlerle olan ilişkilerde de uygulanmıştır. Böylelikle de diplomasi ve protokol kavramları doğmuştur. Toplum içinde ve gündelik yaşamda uygulanan kurallara “sosyal davranış kuralları”; kamusal yaşamda yani resmî ortamlarda, tören, davet gibi etkinliklerde uygulananlara ise “protokol kuralları” denilmektedir. Protokoldeki en büyük sorun ve anlaşmazlıklar her zaman önde gelme hususunda yaşanmıştır. Her makam sahibi kişi, kendi bağlı bulunduğu kurumun diğer kurumlardan daha önemli ve önde olması gerektiğini düşünmüş ve hatta bazen ülkeler arasında da çok önemli boyutlarda protokol krizleri yaşanmıştır. Bu nedenle farklı ülkelerdeki protokol, görgü ve nezaket kuralları ile ilgili hususların bilinmesinin önemi de gün geçtikçe artmaktadır.

Günümüz dünyasında özellikle iş ortamlarında olmak üzere hemen her yerde protokol, görgü ve nezaket kurallarına uymanın ve onları uygulamanın önemi üzerinde durulmaktadır. ABD başta olmak üzere birçok farklı ülkede bu kurallar ile ilgili eğitimlerin verildiği görgü okulları (school of etiquette) açılmıştır. Gün geçtikçe bu okulların sayısı ve bu okullarda eğitimi verilen sosyal davranış kuralları ile ilgili kurs ve seminerlerin sayısı da artmaktadır. Birçok kurum ve kuruluş personelini bu tarz okullarda verilmekte olan kurslara ve seminerlere göndererek onların iyi davranışlar sergileyen, terbiyeli bireyler olmalarını sağlamaya çalışmaktadırlar. Örgütsel bir kurum olarak eğitim sistemi içerisindeki okullarda da müdürlerin ve yardımcılarının, öğretmenlerin, öğrencilerin, velilerin hatta okuldaki diğer yardımcı hizmetlerden sorumlu personelin bu kurallar konusunda bilgi sahibi olmaları ve bunlara uymaları önem arz etmektedir.

Bu araştırma protokol, görgü ve nezaketin eğitim ve eğitim yönetimindeki önemi ve uygulanması ile ilgilidir. Bunun için farklı türdeki kaynaklar taranmıştır. Protokol, görgü ve nezaket kurallarının; eğitim yöneticileri, okul müdürleri ile müdür yardımcılarını, okul hizmetlileri, yarının büyükleri olan öğrenciler ve onları yetiştiren veliler tarafından öğrenilmesinin ve uygulanmasının büyük öneme sahip olduğu anlaşılmıştır. İyi terbiye, nezaket ve zarafetten yoksun bireyler yetiştirmemek; tam tersine saygılı, görgülü, nerede, ne zaman ve nasıl davranması gerektiğini bilen bir nesil yetiştirmek adına da bu kurallarla ilgili eğitimlerin okullarda verilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Protokol kuralları, görgü kuralları, nezaket kuralları, eğitimde görgü ve protokol.*

PROTOCOL IN EDUCATIONAL ADMINISTRATION

ABSTRACT

Throughout the history, people who live together have formed some rules both to fix their relationships and to solve conflicts among themselves. These rules have been applied in the way not only are valid in one society but also are valid in the relationship with other countries and states. Therefore, diplomacy and protocol concepts have come to light. Rules which are applied in society and daily life are called as “social behaviour rules” and the rules which are applied in public spheres such as formal meetings, ceremonies and invitations are called as “protocol rules”. The most important problems and conflicts in protocol have always been about priority. Every person who has a title has considered that his or her institution is more significant than other institutions. This understanding sometimes cause protocol crisis between countries and states. Therefore, the importance of awareness about how protocol, etiquette and good manners works in different countries increases day by day.

In today’s world, especially in business areas, it is emphasized the importance of applying rules about protocol, etiquette and good manners. Schools of etiquette which are given education related to protocol rules have been opened in many different countries especially in USA. The number of these schools and courses and seminars given education about social behaviour rules day by day. Many institutions try to provide their staff with the opportunity of being kind and polite people who have good manners by sending them these kind of schools and courses. In schools as an organisational institutions; that the principals, vice principals, teachers, students, parents and even the staff who are responsible for assistant services have knowledge about these rules and they apply these rules has great importance.

This research is related to the importance and being applied of protocol, etiquette and good manners in education and education administration. Many kind of sources in many different culteres has been analysed with this aim. As a result, it is understood that protocol, etiquette and good manners’ being learned and being applied by administrators of education, principals, their assistants, school staff, students who will be adults in the future and their parents has great importance. It has come to the conclusion that the education about these rules should be given in schools in order not to bring up individuals without politeness, good manners, elegancy, on the contrary; in order to bring up a generation who is respectful and who know where, when and how they should behave.

Key Words: *Protocol Rules, Etiquette, Good Manners, Protocol and Etiquette in Education.*

1. GİRİŞ

Bu bölümde, problem durumu, araştırmanın amacı ve önemi yer almaktadır.

İnsanlık tarihinin başlangıcı ile insanların birlikte, toplu halde yaşamaya başladığından beri her toplumda insanlar arasındaki ilişkiler belirli başlı bazı kurallar çerçevesinde yürütülmüştür. Günümüzde bu kurallar, gündelik yaşantıda uygulanırken görgü ve nezaket kuralları; ulusal, uluslararası resmî ilişkiler ve diplomatik görüşme ve ziyaretlerde uygulanırken ise protokol kuralları olarak adlandırılmaktadır.

Protokol kelimesi; “proto” önekiyle oluşturulup Türkçe’ye girmiş sıkça kullanılan bir kelimedir. Yunanca’da “pro”, ön anlamında; “proto” ise ilk anlamında kullanılmaktadır. Yine aynı dilde “kolla” zambak anlamındadır. Bu nedenle protokolün anlamlarından birisi, yapıştırılan birinci sayfa şeklindedir. Özel ya da tüzel kişiler arasındaki uzun tartışmalar sonucunda yazılı duruma gelen bir metin oluşmaktadır. En başta ise özet şeklinde alınan kararlar yazılır. Önceleri bahsi geçen bu birinci sayfa oluşan yazının üzerine yapıştırılmıştır. İşte bu nedenle protokol diye anılması son derece doğaldır (Şenyapılı, 2009:248).

Gelişmeyi isteyen her topluluk karmaşaya, kaosa ve toplumsal düzendeki aksaklıklara engel olmak için bazı kurallara uymak zorundadır. Protokol, uluslararası ilişkilere, kamu ilişkilerine hâkim olan görgüyü, saray ahlakını, devletlerin örf ve âdetlerini, ulusal ya da uluslararası görüşmelerde nezaketi ifade eder (Kurtbay, 1985:6). Protokol denilince, zihnimize öncelikli olarak devlet adamlarının, yabancı elçi ve diplomatların, siyaset adamları ile üst düzey devlet memurlarının uyması ve uygulaması gerekli olan kurallar şeklinde bir çağrışım oluşmaktadır. Ancak bu, protokolün resmî olan tarafıdır. Diğer yandan ise bireylerin gündelik yaşamda uydukları görgü kuralları vardır. Bu kurallar ise protokolün özel ve sosyal tarafını oluşturur (Söylemez, 2005:14). Gündelik yaşamda sürekli karşımıza çıkan sosyal davranış kuralları da bir çeşit protokol olarak görülebilir.

Tarih boyunca yaşamış toplumların oluşturduğu saygı ve incelik kurallarına görgü denilmektedir. Bu kurallar toplumsallaşmayla birlikte zamanla değişip gelişmiş ve toplumların kültürlerine, zevklerine ve estetik algılayışlarına göre şekil almışlardır (Tutar ve Altınöz, 2013:60). Görgü kuralları ihtiyacı, sadece bin yıl önce yaptığımızdan farklı bir şekilde yaşıyoruz ya da iş yapıyoruz diye ortaya çıkmamıştır. Aslında, insanlara nasıl davranacağınızı bilmek günümüzde her zaman olduğundan daha önemlidir. Son yüzyılda, iş gücü ve insanların nasıl iş yaptıkları konusunda kökten değişimler yaşanmış ve bazı kurallar sonsuza dek değişmiştir.

Tarih boyunca farklı biçimlerde yaşanmış uluslararası ilişkilerdeki aksaklık, anlaşmazlık ve çatışmaların çözümünde ve tekrar etmemesinde uygarlığın insan ruhuna ve tutumuna getirdiği değişikliklerin etkisi varsa da, protokolün katkısı en önemli yeri tutmaktadır. Uluslararası ilişkiler diğer ulusların âdetlerine saygıya dayanan ve herkes tarafından kabul görmüş bir usul içerisinde gerçekleşir. Buna diplomasi diyebiliriz (Kurtbay, 1985:6). Diplomasi kavramını ve diplomatik ilişkilerde uyulması gereken kuralları iyi bir şekilde özümseyip geliştiren ve uygulayan uluslar diğer uluslarla anlaşmazlıklarını çözüme kavuşturmada atılacak adımları da iyi belirlemiş olurlar ve sorunlara daha çabuk çözüm bulmuş olurlar.

1.1. Problem Durumu

İnsan sosyal bir varlıktır ve insanlar toplu halde yaşamlarını sürdürürler. Bu nedenle toplumlarda yüzyıllardan beri süregelen belli yaşam kuralları vardır. En ilkel kabilelerde bile duruma göre farklılık gösterebilen bazı kurallar uygulanmıştır. Günümüz dünyasındaysa teknolojik, ekonomik ve sosyal alanlarda hızlı bir biçimde görülen değişim ve yenilikler birçok alanda problemleri de beraberinde getirmiştir. Bu hızlı değişim ve yenilik süreci toplumdaki tüm bireyleri özellikle de gençleri ve çocukları büyük oranda etkilemektedir. Hızla artan dünya nüfusu ve yukarıda bahsedilen değişimlerden ötürü toplumlarda geçmişten beri var olan bazı kuralların değişmesi de kaçınılmaz olmuştur.

2000'li yıllara girdiğimizden beri özellikle Avrupa ülkeleri başta olmak üzere birçok yerde eğitim uygulamalarında esneklik daha fazla önem kazanmaya başlamış, eğitimin temeli öğrenenin durumuna göre ve öğrenen merkezli olmak üzere oluşturulmaya başlanmıştır. Fakat daha önce de belirttiğimiz gibi insanlar bireysel değil toplu halde

yaşarlar ve toplum içerisinde düzeyli ve düzenli bir iletişim ve ilişkiler geliştirebilmek için bazı kurallara uyulması gerekmektedir. Bu da en iyi eğitim yoluyla öğretilbilir ve öğrenilebilir. Çünkü hem ülkemizde hem de tüm dünyada eğitim kurumları toplumun çok büyük bir kesimine hizmet verir.

Eğitim sistemi içerisinde okul, çevreden bağımsız değildir. Aksine çevre ile sıkı ilişki içerisinde bulunmaktadır ki bu yönüyle okul, aynı zamanda sosyal bir sistemdir ve toplumun bir parçasıdır. Değişen ve gelişen dünyaya ayak uydurabilmek için protokol, görgü ve nezaket ile sosyal davranış kurallarının öğretimi, bilinmesi ve öneminin eğitim yöneticileri tarafından fark edilmesi ve bu durumun eğitim yönetiminin bir konusu olması gerekmektedir. Buradaki temel problem geçmişten kopmadan yeni nesillere de sosyal davranış ve toplumsal yaşamı düzenleyen kurallar ile kamusal yaşamdaki resmî ilişkilerde ve devletlerin kendi aralarında karşılıklı uyguladıkları diplomatik protokol kurallarını eksiksiz aktarabilmektir.

İlgili literatür tarandığında farklı şekillerde algılanabilen, açıklanabilen ya da yorumlanabilen bu kuralların eğitim kurumlarında ve gündelik yaşamda olabildiğince öğrenilmesi ve uygulanabilmesi üzerine sınırlı sayıda kaynağa ve belli başlı bazı yazarların kitaplarına ulaşılmıştır. Bu araştırma ile protokol ve görgü bilgisinin tarihsel, kuramsal boyutları incelenip oluşturularak eğitim örgütlerinde ve eğitim yönetiminde resmî ve sosyal ilişkilerin gelişmesine katkı sunacağına inanılan protokol ile görgü ve nezaket kurallarının bilimsel olarak incelenmesi ve bu sayede alana katkı getirilmesi düşünülmektedir. Bu düşüncelerin ışığında hareket edilerek çalışmanın problemi “protokol, görgü, nezaket ve sosyal davranış kurallarının bilinmesinin ve uygulanmasının eğitim yönetimi alanına katkısını” ortaya çıkarmaktır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın genel amacı; dünya genelinde protokol, görgü ve nezaket kurallarının bilinmesinin, eğitim yönetimi alanında ve eğitim kurumlarında uygulanmasının önemini inceleyip değerlendirmektir. Bu genel amaç doğrultusunda alt amaçlar belirlenip aşağıda sıralaması yapılmıştır:

1. Protokol kurallarının tarihsel ve kuramsal temellerini, protokol türlerini ve protokolün gelişimini incelemek,
2. Protokol ile ilgili kavramları ayrıntılı bir biçimde sunmak,

3. Gündelik, sosyal ve kamusal yaşamda uyulması ve uygulanması gerekli görülen genel ilke ve kuralları saptamak,
4. Farklı ülkelerde uygulanan, görgü ve nezaket kurallarını inceleyip bu kuralları Türkiye’de uygulanan kurallarla karşılaştırmak,
5. Protokolün eğitim kurumlarındaki uygulamalarını inceleyip değerlendirmek,
6. Türkiye’deki ve dünyadaki eğitim kurumlarında görgü ve nezaket kurallarının uygulanması ile ilgili örnekler vermek.

1.3. Araştırmanın Önemi

İnsanların toplu halde yaşadığı yerlerde uyulması gereken belirli başlı bazı kuralların olmasını göz önünde bulundurursak bu kuralların bilinmesi ve bu kurallara uyulup onların yeterli ve gerekli düzeyde uygulanması son derece önemlidir. Çünkü sosyal bir varlık olan insanın çevreye uyum sürecinde davranış şekilleri önemli rol oynar. Bu süreci kolaylaştırıp kısaltmak her insanın kendi davranışlarını geliştirmesiyle ilgilidir. Çevresine karşı hoş davranış örüntüleri uygulayan ve çevresinden de benzer karşılıklar gören insanın hem resmî hem de sosyal ilişkileri daha kuvvetli ve olumlu olacaktır.

Eğitim kurumlarındaki girdiler ve çıktılar insandan oluşmaktadır. İnsan herhangi bir eğitim kurumuna girer ve oradan mezun olur. Sonuçta eğitim kurumunun ham maddesi yine insan olarak karşımıza çıkmış olur. Her eğitim sisteminde resmî ve resmî olmayan kurallar bulunmaktadır. Eğitim kurumları ve okullar da bu tarz kuralların uygulandığı yerlerdir. Aynı zamanda resmî tören ve etkinliklerin sıkça planlanıp uygulandığı, sürekli birçok insanla iletişim ve etkileşimde bulunan eğitim kurumlarında protokol, görgü ve nezaket kuralları konusunda bilgili olmak ve bu kurallara uymak o kurumun saygınlığını artıracaktır.

Eğitim tarihi göz önünde bulundurulduğunda, eğitim ile ilgili araştırmaların veya çalışmaların dünya genelinde çok önemli görüldüğü, eğitimin toplumsal yaşamdan ayrı düşünülemeyeceğinin gün geçtikçe daha fazla anlaşıldığı ve bu nedenle birçok farklı ülkedeki eğitim yöneticilerinin güncel çalışmaları merak ettiklerini ve takibe aldıklarını gözlemleyebilmekteyiz.

Bu çalışma:

- Protokol, görgü ve nezaket kavramlarını detaylı bir biçimde inceleyip açık bir biçimde sunması bakımından,
- Protokol, görgü ve nezaket kurallarının eğitimde daha sık kullanılmasının toplumsal yaşamda iyi davranışlar sergileyen bireyler yetiştirmede faydalı olacağı düşüncesini açıkça göstermesi bakımından,
- Eğitim kurumlarında uyulması ve uygulanması gerekli olan protokol, görgü ve nezaket kurallarını detaylı bir biçimde inceleyip net olarak sunması bakımından,
- Farklı ülkelerdeki sosyal davranış kurallarını vererek bunların Türkiye’de uygulanan kurullarla mukayese edilmesine olanak tanınması bakımından,
- Hem Türkiye’de hem de dünyanın birçok farklı ülkesinde protokol, görgü ve nezaketin eğitim alanındaki uygulamalarını incelemesi ve öneriler geliştirmesi bakımından,
- Genel eğitim sistemi içerisinde eğitim yönetimi alanında protokol, görgü ve nezaket konularını gündeme getirmesi, bu konu üzerinde düşünme, tartışma, fikir paylaşımı ve yeni araştırma olanakları yaratması bakımından,
- Eğitim yöneticilerini bahsi geçen yukarıdaki hususlar konusunda düşünmeye sevk edip bu çalışma ile tüm eğitim kurumlarında bundan sonra yapılacak veya yapılması düşünülen çalışmalara öncülük etmesi bakımından önemlidir.

1.4. Sınırlılıklar

MEB Hizmetiçi Eğitim Yönetmeliği'nde Eğitim Yöneticisi; “Hizmetiçi eğitim faaliyetlerinin yönetmelik hükümleri doğrultusunda yürütülmesinden sorumlu kişidir.” şeklinde tanımlanmıştır. Bu çalışmada yer alan “Eğitim Yöneticisi/ Yöneticileri” kavramları, ilköğretim ve ortaöğretim kurum müdürleri, müdür başyardımcıları ve müdür yardımcıları ile sınırlıdır.

2. YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, veri toplama araçları, verilerin çözümü ve yorumlanması süreçlerine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

2.1. Araştırma Modeli

Çalışmada tarama modeli kullanılmıştır.

2.2. Verilerin Toplanması ile Veri Toplama Araçları

Araştırma modeli literatür taraması biçiminde oluşturulup geliştirildiği için araştırma konusu ile ilgili yapılmış veya düzenlenmiş olan hem yurtiçi hem de yurtdışı araştırmalar, çalışmalar, uygulama raporları ile bilgi, belge ve veriler toplanmıştır. Bunu yaparken ise aşağıda belirtilmiş olan veri toplama araçları kullanılmıştır:

- Konu ile ilgili yayımlanmış kitap ve makaleler,
- İnternet arama motorları,
- Konu ile ilgili web alanları,
- Üniversite kütüphaneleri,
- Yurtiçi ve yurtdışı bilimsel veri tabanları,
- Yurtiçi ve yurtdışı uygulama raporları.

2.3. Verilerin Çözümü

Elde edilmiş olan veriler biriktirilip düzenlenerek incelenmiştir. Sınıflandırma yapılırken aşağıda verilen başlıklar kullanılmıştır:

- Protokol, görgü ve nezaket ile ilgili genel literatür bilgilerini kapsayan kaynaklar,
- Protokolle ilgili genel uygulamaları ve raporları kapsayan kaynaklar,
- Protokol, görgü ve nezaketin eğitimde kullanılması ile ilgili kaynaklar.

2.4. Verilerin Yorumlanması

Elde edilen veriler rapor biçiminde oluşturulup düzenli hale getirilmiştir. Bu işlem üç basamakta ve düzenli bir halde gerçekleştirilmiştir. Bunlar:

1. Protokol, görgü ve nezaket ile ilgili genel literatürün oluşturulması,
2. Protokolün, görgünün ve nezaketin farklı ülkelerde uygulanış biçimleri ve çeşitli ülkelerin kültürel farklılıklarından doğan uygulama farklılıklarının incelenmesi,
3. Protokol, görgü ve nezaketin yurtdışındaki uygulama örnekleri ve ülkemizde bulunan eğitim kurumlarında uygulanması ve uygulamaya ilişkin öneriler ile ilgili bölümün oluşturulması.

3. PROTOKOL BİLGİSİ

Araştırmanın bu bölümünde protokol ile ilgili kuramsal bilgiler ve tanımlar, protokolün anlamı, amacı, tarihçesi ve önemi ile ilgili bilgiler, protokolün dünyada ve Türkiye’deki gelişimi, protokol ile ilgili temel unsurlar ve ilkeler ile protokol türleri ve protokolün uygulama alanları, ilgili literatüre dayandırılarak incelenecektir.

3.1. Protokol

Protokol kuralları genel olarak, devlet içerisinde, kamusal alanda ve devletlerin birbirleriyle karşılıklı ilişkilerinde kullanılan resmî görgü kurallarıdır.

Kamu kurum ve kuruluşları içerisinde resmî sıfatla çalışan, resmî sığata sahip kişiler arasında ve devletlerin karşılıklı ilişkilerinde protokol kuralları uygulanması söz konusudur (Altınöz ve Tutar, 2006:9). Ayrıca davranışlarımızın tümünde, konuşmalarımızın tüm evrelerinde, fikirlerimizin gelişiminde ve duygularımızın oluşumunda protokol kuralları bulunmaktadır (Aker, 1969:5). Bu şekilde protokole sıkı sıkıya bağlı ve ona inanan kişiler için protokol bir din gibidir. Öyle ki bu tip kişiler protokolün bütün kurallarına sadece resmî ortamlarda değil, özel yaşamlarında da uyarlar, uymayan kişilere de koyu bir dindarın bir dinsize baktığı şekilde, acıma duygusuyla bakarlar (Kurtbay, 1985:5). Bunun yanı sıra protokolden habersiz olan kişiler de bulunmaktadır. Ayrıca onu sadece gereksiz ve zorunlu bir biçimde uyulması gereken kurallar bütünü olarak görenler içinse protokol, sadece mecburiyetten ibarettir.

Bir kurumda çalışan insanların tamamının, özellikle de yöneticilerin tamamına yakınının resmî görgü kuralları olarak adlandırılan protokol kurallarına uymaları, yönetimde temsil fonksiyonunun doğal bir sonucudur (Kaya, 2007:193). Yöneticilerin ve herhangi bir kurumda çalışan insanların iş yaşamları bu kurallar göz önünde bulundurularak düzenlenmektedir.

Protokol olarak kamusal alan; devlet ve kamu kurumlarının içinde yer bulduğu ve yine devlet ve kamu kurumları tarafından hizmet ve etkinliklerin yönetildiği ve yürütüldüğü; devlet ve kamu yöneticilerinin, resmî görevini sürdürdüğü; toplantı, merasim vb. gibi kamusal ve kurumsal etkinliklerin düzenlendiği resmî alanlardır (Aytürk, 2012:1). Fakat yalnızca kamusal alanda değil, kamusal alan dışında da protokol kuralları uygulanır. Örgütler insanlardan oluşur ve örgüt içindeki bireylerin de karşılıklı olarak etkileşimde bulunması kaçınılmazdır.

Her meslek üyesi bulunduğu örgütün içindeki yapıya bağlı olarak bazı protokol kurallarına uymak zorundadır (Balcı vd., 2005:297). Özel örgütlerde olsun kamu örgütlerinde olsun iş doyumunu ve çalışma ortamındaki olumlu havaya katkı sağlamak amacıyla protokol kurallarının uygulanması büyük önem arz eder. Böylece içinde bulunulan örgütte verimliliğin de artması doğal bir sonuç olarak karşımıza çıkar (Tutar ve Altınöz, 2013:21). Resmî ilişkilerde uygulanan veya uygulanacak olan protokol kuralları söz konusu ülkenin o tarihte yürürlükte bulunan hukuk kurallarının bütünü ile gündelik yaşamda uygulanan kurallar ise yine söz konusu ülkenin kendine özgü sosyal davranış kuralları, gelenek ve görenekler, görgü ve nezaket kuralları ile çerçevelendirilmiştir.

Devletlerin yalnızca kendi resmî alanları, hizmet ve etkinlikleri değil, diğer devletlerle olan her çeşit iletişim ve etkileşim de önceden belirlenmiş olan çeşitli protokol kuralları bünyesinde yürütülür. Ülkemizin devlet protokolünden, Atatürk'ün cumhurbaşkanı olarak imzasını taşıyan, Ocak 1927 tarihli 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü yükümlü ve sorumlu tutulmuştur (Mısırlı, 2011:15). Günümüzde Protokol Genel Müdürlüğü protokolle ilgili iş ve ilişkileri düzenleyip yürütmeyi sürdürmektedir.

Protokol kuralları, öncelikle, devletin törensel saygınlığını korur. Sonrasında ise devletlerin birbirleriyle olan ilişkilerinde usul yönünden izlenmesi gerekli olan yolu gösterir. Hatta toplumsal hayatta sosyal davranış kuralları ve örf, âdetler ile birleşerek iç içe uygulanır (Aslan, 2011:3). Bu yönüyle protokol aynı zamanda bir rehber görevi görmektedir.

Protokol kuralları nettir. Doğru bir biçimde uygulanmaları gerekir. Bu kurallara uygun bir biçimde davranmamak veya bu kurallara hiçbir durumda uymamak herkesin iyiliği için kabul görmüş zorunlulukları ihlal etme isteğini gösterir (Kurtbay, 1985:7). Bu

şekilde bir yaklaşım sergilenerek toplumsal yaşamda olsun devletlerin birbirleriyle ilişkilerin de olsun protokol kurallarına uymamak büyük sorunları da beraberinde getirmektedir.

Protokol kurallarının çok hassas ve titiz bir biçimde icra edildiği başlıca resmî törenleri Ulusal Günler, Devlet adamlarının resmî ziyaretleri, uluslararası toplantılar ile önemli resmî heyetlerin ziyaretleri, Parlamento açılışları, İktidar devir teslimi, Taç giyme, Hükümdar düğünleri, Dini ritüeller, Devlet adamlarının cenaze törenleri, Büyükelçilerin güven mektuplarını sunmaları şeklinde özetleyebiliriz (Kaya, 2002:17). Görüldüğü üzere protokol, herhangi bir devletin neredeyse tüm resmî işlerinde ve her gün uygulanmaktadır.

Protokol kavramını gündelik yaşantıyla ilişkili olarak ve genel anlamıyla tekrar toparlayıp tanımlayacak olursak, kısa şekliyle toplumların kamusal yaşamda uyguladıkları kurallar bütünüdür diyebiliriz.

3.2. Protokol İle İlgili Tanımlar, Protokolün Anlamı ve Amacı

Protokolle ilgili kavramları ve unsurları iyice özümseyebilmemiz için öncelikle diplomasi kavramından bahsetmemiz gerekmektedir. Böylelikle diplomatik protokolün ne olduğu tam manasıyla anlaşılacak olacaktır.

Diplomasi, ülkesine sempati toplamak, ülkesinin bağımsızlığını korumak, ortaya çıkan çatışmaları barışçı yollarla çözmek sanatı ve barış içerisinde yaşanan bir dünyada uluslararası ilişkilerin geliştirilmesine katkı sunan bir tekniktir (Kurtbay, 1985:6). Kısaca diplomasi; uluslararası karşılıklı uygulamada bulunulan hukuk kurallarıdır.

Etimolojik kökeni açısından ele alındığında, diplomasi sözcüğü Yunanca “ikiye katlamak, iki misli” anlamına gelen “diploo” sözcüğünden gelmektedir. Yunanlılar, elçilere iki doküman teslim ederdi: *symbolia* diye adlandırılan tellallar için tavsiye mektubu ve *diploma* adı verilen ve bu mektupların arasına yerleştirilmiş yazılı öğretiler. Diplomasi sözcüğünün mevcut anlamı daha sonra dile yerleşmiştir. Homer döneminde, Yunanlılar elçilerine *keryx anghelos* derlerdi, devamındaki klasik dönemde ise onları *presbeis* olarak adlandırdılar. Roma elçilerine *nunti* ya da *orator* denirdi. Bizans imparatorluğunda ise papa temsilcisi *apocrisiar* olarak adlandırılmıştır (Iucu, 2008:14-21).

Diplomasi terimi, uzun zaman boyunca uluslararası ilişkilerle ilgili resmî evraklarda krallar tarafından imtiyaz tanınan yetkililere atfedilmek suretiyle kullanılmıştır. Fakat daha sonraları ise 19. Yüzyıla gelindiğinde terimin ana hatları kesinliğe kavuşmuştur. Buna göre; diplomasi, devletlerin yabancı ülkelerdeki nüfuzlarının temsiline aracılık etme faaliyetiydi. Böylece, diplomasi sözcüğüne atfedilmiş, farklı tarihi dönemlerde kullanılmış olan pek çok tanım Iucu (2008)'e göre şu şekilde tespit edilmiştir:

“Diplomatlara dayalı dış ilişkiler bilimi ya da hükümdarlar tarafından tasdiklenen yazılı evraklar.” (Flassan, 1811).

“Barışçıl yollar aracılığı ile devletler arası ilişkiler yönetimi” (Satow, 1859).

“Raporlama bilimi ve devletlerin ya da insanların karşılıklı çıkarlarını uzlaştırma sanatı” (Martens, 1866).

“Başlıca müzakere yoluyla olmak üzere barışçıl yollar ile uluslararası hukuka dair dış ilişkiler yönetimi” (Pradiere, 1899).

“Dış ilişkilerde devlet temsilcilerinin resmî faaliyetleri, diplomatların anlaşmaları gözden geçirmesi, haberleşme süreci ve amaçlara ulaşmada diğer barışçıl yollar. Ve dahi, saygın bir devletin yurtdışındaki haklarını ve çıkarlarını savunma amaçlı dış ilişkiler görevini yürütme. Ki bu devletlerin dış politikasını yürütmedeki en önemli araçtır.” (Mic dictionar diplomatic roman, 1967).

“Dış ilişkilerde uzmanlaşmış devlet kurumlarına özel faaliyet.” (Dembinski, 1988).

“Bir bilim ve bir sanat bir sanat olarak başlıca amacı uluslararası müzakereleri yürütmektir ki buna tam bir kavrayış ile desteklenmesi gereken politik müzakere sürecini koordine edebilme yeteneği de dâhildir.” (Fauchille, 1926).

Nezaket, iyi terbiye, görgü ve sosyal davranış kuralları (etiketler) ise diplomatik görevlerde ve hükümetler arası işbirliğinde gerekli olan ortamı ve protokolü oluşturur. Protokol ve törenler sadece bir devletin dış ilişkilerde uygun tavrı takınmasına ve doğru bildiğini oluşturmasına değil aynı zamanda yabancı ülkelerle olan ilişkilerinin niteliğini belirlemesine de katkı sağlar.

Teknolojik gelişmelerle birlikte ülkeler arasındaki uzaklıklar azalmıştır. Bu da diplomasi mesleğinde bazı değişikliklere neden olmuştur. Ancak bir diplomatın resmî ve özel yaşamı, ister işinde ister yabancı devletler ve meslektaşlarıyla olan ilişkilerinde olsun hemen hiç değişikliğe uğramamıştır (Kurtbay, 1985:7).

“Protokol” terimi eski Yunanca’dan gelen iki sözcükten oluşmaktadır: “ilk” anlamına gelen *protos* ve “öncelikli” anlamına gelen *kollao*. İlk olarak bu sözcük orijinalindeki yazılı bilginin içeriğini özetleyen papirüs hamuruna basılmış olan evrak rulusunun ilk

yaprağına istinaden kullanılmakta ve 6. yüzyılda sözcük aslını tasdikleyen resmî bir dokümanın ilk sayfasına işaret etmekteydi. Sonraları noter onaylı bir belgenin orijinal metnini, bütün bu metinleri içeren kayıtları ve idari evrakları yazmada kullanılan modelleri tanımlamada kullanılmıştır. Nihayetinde, 17. Yüzyılın başlarında protokol sözcüğü hiyerarşiye göre haberleşmede kullanılan formüller” olarak ifade edilmiştir (Dussault, 1996’dan Akt. Iucu, 2008:17). Romalılar, eskiden *protocollum* kelimesini birbirine zank ile yapıştırılan bir kâğıt yığını olarak algılamış ve Roma yasalarını da bunlara yazmışlardır. Bu sebeple *Prothocollare* kelimesi ortaya çıkmıştır. Fransızca olarak diplomaside, kelimenin aslı *protokol diplomatik* veya *diplomatik protokol* olarak kullanılmaktadır (Söylemez, 2005:17).

Dar manasıyla protokol terimi, kamu belgelerinin aslı, uluslararası konferansların, resmî görüşmelerin, toplantıların veya anlaşmaların tutanakları şeklinde tanımlanabilir (Aslan, 2011:1). Daha geniş manada ise devlet törenlerinde ve diplomatik törenlerde, uluslararası görüşmeler ve resmî ilişkiler ile sosyal hayat içerisindeki etkileşimlerde uygulanması gerekli olan kuralların tümüdür (Tutar ve Altınöz, 2013:23). TODAİE tarafından yayımlanan Kamu Yönetimi Sözlüğü’nde protokolün tanımı “ Kimi kurumların ve o kurumların yöneticilerinin özellikle yabancı kurumlar ve onların yöneticileriyle, resmî ilişkilerini ve törensel etkinliklerini düzenleme; törene katılanların öncelik ve sonralık durumuna göre yerini belirleme, törensel davranışları ve kuralları saptama.” olarak verilmiştir (Aytürk, 2012:2). İlgili literatür tarandığında protokol kavramıyla ilgili çeşitli ve birçok tanımlama yapılmış olduğunu tespit etmiş bulunmaktayız. Bu çalışmamızda olabildiğince farklı tip ve türdeki protokol tanımlarını almış durumdayız.

Protokolün sözcük anlamı resmî evrak veya belgelerin imzalı kopyaları,uluslararası anlaşmaların yazılı hale getirilmiş hali, konferans, görüşme veya toplantıların tutanaklarıdır (Mısırlı, 2011:15). Protokolün genel olarak kabul edilmiş bir diğer tanımı ise “Tören, resmî ilişkiler, resmî kabul ve ziyaretlerdeki öncelikler konusunda uygulanacak kuralların tümüdür.” şeklindedir (Altınöz ve Tutar, 2006:9).

Protokol kuralları genel olarak 3 şekilde gruplandırılabilir. Siyasi protokol, uluslararası ilişkilerde uyulması gelenek haline gelmiş ve ihlal edildiğinde kural tanımazlık ve görgüsüzlük sayılabilen kuralların tümü ile uluslararası ilişkilerde usul yönünden izlenmesi gereken yoldur. Resmî protokol, uluslararası ilişkilerde,

diplomasi alanında ve diplomatik yazışmalarda, devlet başkanlarının birbirleriyle görüşmelerinde uygulanan kurallar bütünüdür. Kurum protokolü ise, hem kamu sektörü hem de özel sektördeki kurum ve kuruluşların resmî çalışma ilişkilerini düzenleyen kurallardır (Kaya, 2007:194-195).

Başka bir tanımda ise protokol: “Ulusal devlet törenlerinde ve diplomasi alanındaki törenlerde, resmî ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar birleşimidir.” (Öznel, 2010:28).

Türk Dil Kurumu Sözlüğü protokol sözcüğünün çeşitli tanımlarını ve anlamlarını açıklamaktadır. Buna göre protokol: 1. “Diplomatlıkta, devletler arasındaki ilişkilerde geçen yazışmalarda, resmî törenlerde, devlet başkanları ile onların temsilcileri arasındaki görüşmelerde uygulanan kurallar. 2. Bir toplantı, oturum, soruşturma sonunda imzalanan belge. 3. Diplomatlar arasında yapılan anlaşma tutanağı. 4. Resmî ilişkilerde ve işlemlerde ciddiyet (Tutar ve Altınöz, 2013:23).

Protokolü en iyi biçimde özetleyen bir Rus atasözü bulunmaktadır. “ İnsanlar görünümüne göre karşılanırlar, kişiliklerine göre uğurlanırlar.” (Tutar ve Altınöz, 2013:22). Fransız akademisyen Jules Cambion ”Herkeseye layık olduğunu vermektir.” veya “Çoğunluğun çıkarı için geçerli olan zorunluluklardır.” şeklinde bazı protokol tanımlamalarında bulunmuştur. Basit bir diğer tanım ise, “Bazı tören ve hallerde uyulması zaruri olan kaidelerin genel adı.” biçimindedir (Larousse, 1972:334’den Akt. Aslan, 2011:1).

Bu evrim süreci, resmî etkinliklerde; özellikle de törenlerde, ülkeler ve uluslar için seçilen sembollerin kullanımında, protokol düzeni ve kamu kişilikleri arasında titizlikle düzenlenen ilişkilerde kullanılan normlar açısından kelimenin günümüzde kullanılan anlamını açıklamaktadır.

Iucu (2008)’ e göre protokol terimi aşağıdakiler de dâhil olmak üzere çeşitli anlamlara sahiptir:

- Diplomatik ilişkilerde resmî şenliklerde başvuru alan törensel kurallar ve uygulamalar bütünü.
- Başlıca görevi, törensel etkinlikler, kutlamalar ve diğer benzer olayları resmî bir şekilde organize etmek olan resmî kuruluş departmanı (örneğin, Dışişleri Bakanlığı Protokol Hizmetleri).

- Uluslararası bir toplantıda alınan kararları ve varılan uzlaşmaları kapsayan diplomatik bir doküman.
- İş dünyasında bu kavram, iş partnerleri arasında müzakereler sonucu ulaşılan bir antlaşma ya da uzlaşımı karşılamaktadır.

Doküman kelimesinin eşanlamlısı olarak kullanıldığında protokol terimi iki anlama sahiptir. Bir antlaşma, bir konvansiyon ya da bir konferans raporuna yönelik kullanılabilir. Bunlar kelimenin sadece temel anlamını içerir. Bu yüzden, şu gibi ifadeler kullanabiliriz: “Romanya ve Bulgaristan, Tuna nehri üzerindeki akım hakkında bir uzlaşma protokolü imzaladılar.” ya da “ Milli Eğitim Bakanlığı ile çeşitli memur sendikaları öğretmenlerin maaş ücretlerinin iyileştirilmesi hakkında bir protokol imzaladı.” Terim aynı zamanda, söz konusu sayfanın dokümanı yazan kişi tarafından doldurulmuş boşluklar ve tamamlanmayan ifadeler ya da sorulardan oluşan basılı bir evrak olması durumunda, bir isim olarak protokol, öğretici metinlerin yazımında kullanılan bir forma da işaret edebilmektedir.

Bir sıfat olarak kullanıldığında “protokol” sözcüğü protokol tarafından tavsiye edilen resmî geleneklere işaret etmektedir. Protokol ziyareti; sosyal ilişkilerdeki resmîyete düşkünlük durumunda kelimenin “küçültücü” bir anlam taşıdığını ve buna binaen kişinin protokolden olduğunun söylendiği durumlar mevcuttur. Önemli bir protokol hazırlığı, belli bir etkinliğe katılanların konumlandırılması ya da konuşma sürelerinin ayarlanması veya zaruri donanımın, atmosferin sağlanması demektir. Sonuç olarak, bir bahçe partisinin rahat ve konforlu olması gerekmekte fakat bir opera salonuna katılımın smokin ya da gece kıyafeti gibi zarif giysiler ile olması beklenmektedir (Iucu, 2008:14-21).

Her Dışişleri Bakanlığı kendi Diplomatik Protokolünü yazar. Farklı protokoller karşılaştırıldığında, kültürler arası olanlarda kesin farklılıklar hissedilebilir. Diplomatlar arasındaki saygılı iletişim ve dürüst olma ana amaç kültürler arasında negatif yerine pozitif bir etki yaratmaktır.

Protokol terimi aynı zamanda “Dışişleri Bakanlığı Protokol Birimi” gibi; resmî etkinliklerin hazırlık ve devam aşamalarında ortaya çıkabilecek problemler ile ilgilenmesi gereken sorumlu organizasyon, hizmet birimi ya da kişilere atfen de kullanılmaktadır. Tıp alanında terim, cerrahi müdahale evrelerini tanımlar. Yayın dünyasında, sözcük, düzeltme okumalarında kullanılan klasik işaretleri kasteder.

Bilişim sektöründe, birbirine bağlı sistemlerde kullanılan araçlar söz konusudur. Psikolojide; bir psikolojik testi yürütme, onu yorumlama ya da terapi amaçlı müdahalenin unsurlarına yönelik ifadelerde yine bu terime başvurulmaktadır.

Uygar uluslarda, aile hayatının ve bir birey olarak özel hayatın uluslararası düzeyde özümsemiş dokunulmazlığı geçerlidir. Bilhassa, kamusal alanda, resmî görevlilerin kendi hayatlarını ve sosyal etkileşimde bulunmalarını, resmî ve özel olacak biçimde iki farklı kalıba sokmaları zor bir iştir. İşte burada protokol kuralları devreye girer ve işleri kolaylaştırır (Mısırlı, 2011:15).

Bizler aynı zamanda insanlar hatta hayvanlar arasındaki duygusal ilişkilere yön veren davranışları tanımlamak için “sevgi protokolü” tabirini kullanırız. Terim, toplumda saygı duyulması gereken kurallar ağının bütününe yönelik oldukça geniş anlamlarda tanımlanabilmektedir (Dussault, 1996’dan Akt. Iucu, 2008:14-21).

Pratik (kullanışlı, uygulamalı) amaçlar için, bir diplomatik protokol doğru prosedürleri (yöntemleri, usulleri) takip etme hususundadır. O, resmî olan ve resmî olmayan ortamları, ziyaretleri, buluşmaları sağlama alma becerisi ve siyasi partiler kapsamında belirlenen ve kabul edilen resmî, sosyal ve kültürel birtakım kuralları idare etme (yönetme) görevidir.

Diplomatik protokol, karşılıklı iletişim ve diplomatik gafların olma olasılığını mümkün olduğunca azaltmak için bir araç gibi kullanılır. Bu sadece diplomaside kullanılmaz, üstelik diğer profesyonel alanlarda geniş ve çoklu ulusal şirketlerin dünyasında da kullanılır. Nihayet, nezaket, profesyonellik ve saygı gibi en önemli bileşenler, yaşamlarımızın farklı alanlarında önem teşkil etmektedir.

Protokol bir sonuç ya da amaç değildir. Bundan ziyade, protokol bütün kültürlerin birbirleri ile etkileşim halinde bulunabileceği bir araçtır. Protokol, topluma, hem kişisel hem de profesyonel açıdan katkıda bulunabilmek için odaklanma özgürlüğü sağlar. Aslında, denilebilir ki, içeriğinden ziyade resmî bütününe görebilmektir.

Protokolün amacı, bu kuralları uygulayanlara bir önem kazandırmak ve bu kuralları bilmeyenleri ise küçük düşürmek değildir. Burada asıl amaç, uzun araştırma ve çalışmalar sonunda doğal olarak ortaya çıkan bazı kuralları toplumun faydasına olmak üzere pratik olarak kullanmaktır (Aker, 1969:6).

Protokolün amacının teşrifat uygulamalarında toplum tarafından uzun yıllar kabul görmüş, var olan düzeni bozmak olmadığı ve üstelik varsa, düzensizliği yok ederek toplumsal ilişkilerin gelişmesine katkı sunan nezaket ve karşılıklı saygı ortamını yaratmak olduğu bilinmesi gereken bir diğer özelliktir (Kaya, 2002:11).

Diplomatlar kendilerinden daha yüksek olanı, hükümdarlarını ya da devletlerini temsil ederler. Diplomatlara gösterilen saygı kendilerinde bulunan manevi kişiyedir. Protokol, galip ya da yenik ulus tanımaz. Birbirlerine düşman olan devletlere bile aynı davranışı sergiler (Kurtbay, 1985:6).

Protokol kurallarının da bir sınırı vardır. Bu hususta şöyle sorulara yanıt vermeliyiz: Protokol kurallarının amacı nedir? Bu kuralların uygulanması yaşam biçimimizi daha keyifli bir hale ve düzene getirmekte midir? Toplumun sosyal yaşamını kolaylaştırıp ona bir zarafet katmakta mıdır? Bu sorulara işimize yarayacak yanıtlar verebilirsek protokol kurallarını uygular, diğer türlü ise, bu kuralları uygulamayız veya dikkate almayız (Aker, 1969:6).

3.3. Protokolün Önemi ve Tarihçesi

Birey tek başına yaşamayan, aksine toplumla iç içe yaşayan bir varlıktır. Herhangi bir toplumda yaşayan bir birey, içinde yaşadığı topluma, bulunulan zamana ve şartlara ayak uydurmalıdır. Birey doğumundan itibaren elinde olanlarla; karakteriyle ve sonrasında çevreyle etkileşim içerisine girerek geliştirdiği, kişiliği ve kişilik özellikleriyle hayatta kalmakta, var olmaktadır. Bireyin, karakteri, dış görünüşü ve fiziksel durumu, yetenek ve becerileri; toplumun ona sunduğu değerler, ilgiler, anlatım ve davranış biçimleriyle tekrar düzenlenmekte; topluma ait olan birey yaratılmaktadır. Toplumsallaşmayla birlikte bireyin benimsedikleri; önemsendiği ve sahiplendiği değerler, inançlar; içinde bulunulan yer veya ortam yani çevre de iç içe geçerek bireyi yaratmaktadır (Sandıkçioğlu vd. , 2013). Yaşadığımız çağda örgütlü toplum ve kurumlar bulunmaktadır. Bireyler ise çalıştıkları kurumun kurallarına uyarlar. Bunu yaparak karşı tarafa saygı duyduklarını gösterirler. İnsanlar saygılı davranma düzeylerine göre medeni insan olarak değerlendirilirler (Kaya, 2007:193). Bunun doğal sonucu olarak kendi gerçekliğinin farkında olan bireyler, devletle olan iş ve ilişkilerinde ya da sosyal yaşamda protokol kurallarına uymaktadırlar.

Bir protokol ya da seremoni fikri, anlık görevler ile geçici diplomatik elçiler gönderme düşüncesinden (iki farklı ülkeden iki farklı iktidar ailesinin, daha yakın ilişkiler geliştirmek ya da müzakere yoluyla bir anlaşmaya ulaşmak amacıyla isteklerini iletme gibi) akredite edildikleri ülkenin başkentinde kendi ikametlerine sahip olan büyükelçiler ile kalıcı diplomatik temsilcilikler oluşturma düşüncesine geçiş sürecinde ortaya çıkmıştır (Manciu, 2003'ten Akt. Iucu, 2008:14-21).

Protokol kuralları her devletin, kurumun ve bireyin saygınlığını korur. Bu nedenle protokol kurallarını uygulayan ve bunlara uyan devlet adamları ve yöneticiler ile devleti ve kurumları temsil eden bireyler saygınlık ve üstünlük kazanırlar. Bu kuralları ihlal eden bireyler ile kurumlar ise saygınlıklarını yitirirler. Çünkü protokol kurallarına uymamak, resmî ortamlarda devletin veya kurumun; özel ve sosyal yaşamdaysa bireyin saygınlığını azaltır. Bunun sonucunda protokol kurallarına uymamak devlete, kuruma ve bireye zarar vermiş olur.

Protokolün; işlevi ve uygulama alanı incelendiğinde toplumların, medeni bir yaşam sürdürebilmeleri amacıyla oluşturdukları kurallara (görgü, nezaket, gelenek, görenek, örf ve âdet vb.) aykırı hareket türü olan ayıp olgusunun dışında kalan ve toplumların genelinde onaylanmış uygulamaları da kapsayıcı özelliği olduğunu söyleyebiliriz (Aslan, 2011:2). Protokol kuralları nettir, ancak bu kuralları uygularken, uygulayan kişinin kendi kişiliğinden bir şeyler katması en sert kuralları dahi sevimli duruma getirebilir (Kurtbay, 1985:7). Yine de Protokol kuralları onu uygulayan kişiye göre değişiklik gösterebilmektedir.

Sosyal yaşantıda, kişiler arası ilişkilerde ve etkileşimde bulunurken protokol kurallarını bilmek ve uygulamak, insanların kıyafete olan ihtiyaçları kadar gereklidir. Nasıl ki doğal olarak yürümek için ayakkabı giyiyorsak veya resmî bir görüşmede kravat takıyorsak, protokol kurallarına da bilinçli bir tepki dışında kalarak aynı biçimde doğal bir önlem olarak uymalıyız (Aker, 1969:7).

Protokol sadece devlet hayatında, devlet adamları ve elçiler için geçerli değildir. Protokolün devlet hayatı ve diplomasi alanında çok mühim bir yeri olduğu kadar, kamusal yaşamda (resmî hayatta) da mühim bir yeri vardır. Hatta kamusal alanda ve yaşamda tüm toplantı ve merasimler, davet ve ziyafetler, ziyaret ve görüşmeler, kıyafetler, resmî yazışmalar ile iş ve ilişkiler biçimsel ve davranışsal olarak protokol kurallarına uygun bir biçimde sürdürülür. Bu sebeple protokol kuralları kamusal

(resmî) alanda ve üstelik yine kamusal yaşamda, her kurum ve birey için mühim ve gereklidir (Aytürk, 2014:6).

Uluslararası münasebetlerde protokol kurallarına uymak çok mühimdir. Uluslararası bir ziyaret, görüşme veya toplantının başarılı olması bile bazı zamanlarda buna bağlıdır. Başka ülkelerin devlet başkanlarına ve devlet adamlarının ziyaretlerine gösterilen saygı ile bunlara verilen önem bu yolla kanıtlanmış olur (Kurtbay, 1985:7).

Yönetimin temelinde protokol ve temsil etme işlevi bulunmaktadır. Bu nedenle bir yöneticinin başarılı olup olmamasına %33 oranında kişiliği, %33 oranında bilgi ve becerisi,%34 oranında ise protokol etkide bulunmaktadır (Tutar ve Altınöz, 2013:30).

Protokol tarihi, insanlığın ve devletlerin tarihi kadar eskidir. Uluslararası diplomasinin başlamasıyla beraber “protokol” devletler ve hükümetler arasındaki ilişkileri düzenlemeye ve yoluna koymaya başlamıştır. Örnek verecek olursak; Milattan önce 1200’lü yılların başında, Hititler ile Mısır Firavunu Ramses arasındaki anlaşmayı bir elçinin düzenlediği bilinmektedir. Çinli kaynaklara göre Milattan önce 2500’lü yıllardan sonra, Çin’i temsil edecek görevlileri belirleyip, bu görevlileri devletler arasında görüşmeler yapmak amacıyla başka ülkelere gönderdikleri de bilinmektedir. İlkel kabileler arasında dahi temsilciler belirlenip belli başlı bazı kuralları temel alarak ziyaretler ve görüşmeler yapılmakta, bu insanlara da temsilci denilerek büyük saygı gösterilmektedir (Mısırlı, 2011:16).

Uygarlık Tarihi boyunca tüm uluslar ve örgütler (organizasyonlar) törensel ve biçimsel kurallar ile belli bir düzen içerisinde yönetilmişlerdir. Devlet adamları ve yöneticilerin yaşamları da bu kurallar tarafından düzenlenmiştir. Bunların dışında yine tüm dinlerde ve mabetlerde yapılan ritüeller ve törenler de belli bir düzen içerisinde yapılmıştır. Bu sebeptendir ki, protokol kurallarının doğduğu ve yaşamda uygulamaya geçirildiği yerler, en başta, saraylar ve mabetler olmuştur.

Bugün anladığımız haliyle ilk kalıcı elçilik Floransa Cumhuriyeti’nde Milan dükü tarafından 1450 yılında yetkilendirildi. Akabindeki yıllarda bu örnek diğer İtalyan ve Avrupalı devletleri etkiledi. Temsilciliklerin başkanları başlangıçta “kalıcı hatip” olarak adlandırıldılar. Büyükelçi terimi (aslen Keltçeden gelen ve müstahdem anlamına gelen) ise 16. Yüzyılın ortalarında kullanılmaya başlandı. 17. yüzyılla birlikte diplomatik temsil kavramı daha doğru biçimde gelişmeye ve bu sayede de belli

bir diplomatik hiyerarşi oluşmaya başladı. Diplomatik protokol ve seremoniler devletler arasında eşitlik prensibini benimsedi. Böylece, 1815'teki Viyana Kongresinde, Avrupalı güçler diplomatik görevdeki üst düzey yetkililere öncelik tanıyan bir düzen oluşturan bir tür “yönetmelik” kavramını benimsediler. Bu tarihte birer akredite mektubu yayınladılar ve bundan yıllar sonra 1818'de dünyanın büyük devletleri Aix-la-Chapelle'de imzalanan bir protokol ile devletler arası antlaşmalarda imza sahibi devletlerin alfabetik düzende sıralanması gerektiğine karar verdiler (Nicholson, 1966'dan Akt. Iucu, 2008:14-21).

Protokol; hem geçmişte hem de günümüzde, uluslararası ilişkilerin ve de etkileşimlerin özünü oluşturmuştur. “Tarihte, diplomatik alanda protokol kurallarının esasını, Yunanlar atmıştır. Elçilerin dokunulmazlığı diye adlandırılan ve diplomasi kurallarının ilki sayılan kural yine Yunanlar tarafından yaratılmış; sonrasında ise Romalılar tarafından da uygulamaya dönüştürülmüştür. Romalılarda elçilere gösterilen saygı günümüze dek gelmiştir. Romalılar, elçilere bayramlarda, merasimlerde ve festivallerde senatörler kadar ehemmiyet ve öncelik vermişlerdir.” (Ünlütürk, 2002:14'den Akt. Aytürk, 2014:1).

Günümüzde diplomatik etkinlik ve konsolosluk görevleri “Diplomatik İlişkilerde Viyana Konvansiyonu” (18 Nisan 1961) ve “Konsolosluk İlişkilerinde Viyana Konvansiyonu (24 Nisan 1963) ‘ e göre sürdürülmekte olup yanı sıra herhangi bir yasal düzenleme dâhilinde olmasalar da devletler arasındaki ilişkileri geliştirmede olumlu bir atmosfer yaratma ve devam ettirmedeki değerleri göz önünde bulundurularak dünya çapında kabul görmüş nezaket kuralları da dikkate alınmaktadır (Mancieur, 2003'ten Akt.Iucu,2008:14-21).

Protokol kuralları, anlam ifade etmeyen bazı kuralların uygulanması düşüncesi dışında, incelenip değerlendirildiği durumda; bunların, mekanik bir biçimde uygulanan kurallar olmadığı ancak toplumun da bunları şüursuzca kabul etmediği görülür (Aker, 1969:7).

3.4. Protokol ile Görgü Kurallarının Dünyada ve Türk Devlet Geleneğindeki Yeri ve Gelişimi

Toplumların hemen hepsinde geçerli olan bazı kurallar vardır ve bu kurallar öylece bir anda ortaya çıkmaz; her kural mutlaka belirli bir zaman sonunda ve belirli evrelerden

geçerek oluşur. Diplomatik kurallar çok eski dönemlerden beri süregelmektedir. Protokolün tarihsel oluşumu sanıldığı gibi yeni değil diplomasi tarihi kadar eskidir. Avustralyalı ilkel kabile ve topluluklarda bile karşılıklı elçi gönderildiği tespit edilmiştir. Ayrıca bu ilkel kabilelerin kendilerine gelen elçileri çok iyi bir biçimde karşılamaları, misafirlerini en iyi bir biçimde ağırlamaları yine protokole verilen önem açısından güzel bir örnek oluşturmaktadır (Tutar ve Altınöz, 2006:10).

Protokol ve sosyal davranış kurallarının tarihçesi incelendiğinde bunların İlk Çağlar’ da dahi uygulandığını görürüz. En eski zamanlarda yaşamış insanlar etkileşimde bulunurken belirli başlı bazı davranış kuralları ortaya çıkmış ve ilk başlarda bunların altında korku yatarken daha sonra saygı ifadesi olarak biçim değişikliğine uğramışlardır. Tüm dinlerde ve bu dinlerin kutsal saydıkları mekânlarda ritüeller ve dinsel törenler belirli kurallar ve bir düzen içerisinde gerçekleştirilmiştir. Diplomatik Protokolün temeli ise, Yunanlılar tarafından atılmıştır. İlk diplomatik kural varsayılan dokunulmazlık kuralı yine Yunanlılar tarafından ortaya konulup, sonrasında Romalılar tarafından uygulanmıştır. Romalılar XIV. asırda diplomasiyi bir sanat gibi görmüşlerdir. İlk diplomasi akademisi de Venedik’te eğitime başlamıştır.

Daryüs’ün Eski Yunan’da, Atina’ya yolladığı sefirlerin (elçilerin) öldürülmeleri beraberinde büyük bir problemi de doğurmuştur. Ancak Atinalılar geri adım atarak bu problemi çözebilmişlerdir. Ayrıca bunun gibi başka bir örnek sebebiyle Thebler ve Tesalyalılar birbirleriyle savaşa tutuşmuşlardır. Eski zamanlarda yabancı bir ülkeden gönderilen ve elçi diye adlandırılan temsilciler veya görevliler önce halka tanıtılırdı. Bu kişiler ilgiyle takip edilirdi. Romalılar ise, elçi yollamaz fakat gelen elçileri reddetmeyip karşılardı. İlerleyen yıllarda Yunanlılar tarafından diplomasi kuralları uygulanmaya konmuş ve hızlı bir biçimde başka devletler tarafından da benimsenmiştir. Herhangi bir devleti temsil eden kişi veya kişiler eski devirlerde o devletin en üst makamındaki liderler tarafından seçilip saygı duyulmaktaydılar (Mısırlı, 2011:16).

Eski Yunan’da ise sadece devlette görevli kişiler değil popüler sanatçılar, askerler, beğeni ve sempati ile diplomatik görevlerde kendilerine yer edinmişlerdir. Örnek vermek gerekirse; dönemin Teos elçisi olan müzisyen Monecles, elçi olmasının yanında söylemiş olduğu şarkıları ile Grossiens halkında sempati ve sevgi oluşturmuş, böylece iki ulus arasındaki siyasi gerilim azalmıştır. Ayrıca elçiler yazılı ya da sözlü

yönergelerle diğer devletlere yollanırlardı. Gelen elçiler ise önce halka tanıtılırdı. Halk, bu elçilere fazlaca alaka gösterirdi. Devlet elçilerin her çeşit giderini karşılar fakat onların armağan ve para almalarını yasaklardı. Diğer devletlerle yapılan anlaşmalarda tüm yetki ve sorumluluk elçilere aitti (Tutar ve Altınöz, 2006:10-11).

Uluslararası ilişkilerin çoğalması ile birlikte sosyal davranış ve protokol kuralları da gelişme göstermiştir. Devletler, daima düzenli törensel kurallar çerçevesinde yönetilmişlerdir. Milattan önce 2500'lü yıllarda Çinlilerin Büyükelçi diyebileceğimiz temsilcileri yetkilendirip diğer ülkelere yolladıkları ve bu temsilcilerin Çin hükümeti adına görüşmelerde buldukları bilinmektedir. Ayrıca, milattan önce 1280 yılında Mısır Firavunu Ramses Hititler ile Kadeş Antlaşması'nı imzalamıştır. Bu antlaşmanın temsilciler aracılığıyla imzalandığı bilinmektedir (Aslan, 2011:4).

Eski Türk tarihindeki toplumlarda kadınsız iş yapılmadığı görülmektedir. Erkekler devlet işlerinde dahi öncelikle kadınlara danışılırdı. Bilhassa yabancı ülkelere elçiler geldiğinde hatun, hakanın hemen yanında hazır bulunurdu. Törenlerdeyse hakanın solunda kendisine yer bulurdu. Günümüzdeki haliyle makam sahibi sağda dururdu. Bir örnek olarak; Büyük Hun İmparatoru Mete Han'ın temsilcisi olarak Çinliler ile yapılmış olan ilk barış antlaşması Mete Han'ın Hatunu tarafından imzalanmıştır. Bu da kadınların protokoldeki yerini göstermesi bakımından ilgi çekici bir örnektir (Tecimer, 2013:17).

Kutadgu Bilig isimli ilk Türkçe kitap, bir ahlak, adalet ve inanç yapıtı olduğu gibi aynı zamanda bir protokol, sosyal davranış ve görgü rehberidir (Aslan, 2011:5). Kutadgu Bilig, yaklaşık 1000 sene evvelinde basılmış bir yapıt. Bu da demek oluyor ki neredeyse 1000 yıl evvel Türkler görgü kuralları ile donatılmıştı. Kutadgu Bilig, eski Türklere, zarafetle davranmayı, kibar olmayı, görgüsüz olmamayı, özellikle de sofrada adabı ile sofrada uyulması gereken kuralları öğütlemiştir. Osmanlı'da uygulanan kuralların bugün uygulanan protokol kurallarına temel oluşturduğu ve bu kuralların gelişmelerine katkıda bulunduğu bilinmektedir (Tutar ve Altınöz, 2006:11). Avrupalılar, Fatih Sultan Mehmet dönemi itibariyle İstanbul'da düzenli ve kalıcı temsilcilikler açmış ve Osmanlıdaki protokolü yakın takibe almışlardır. XVI. asırdan sonra Avrupalı birçok devlet İstanbul'da kalıcı elçiliklerini kurmuşlardır. İlerleyen zamanlarda ise İstanbul'un yanı sıra İzmir, Edirne, Trabzon, Erzurum, Adana ve Van'da diplomatik temsilcilik teşkilatları (başkonsolosluklar) faaliyet yürütmüştür.

Osmanlı Devleti bünyesinde, Asya ülkelerinden hiçbiri elçilik ve başkonsolosluk kurmamıştır. Osmanlılar ise, ilk defa III. Selim'in padişahlığı döneminde Londra'da 1793'te, Paris'te 1796'da ve Viyana'da 1797'de Büyükelçilik teşkilatını kurmuştur (Mısırlı, 2011:18). XIV. Louis Fransa Kralı iken, Fransızlar protokol kurallarını çok önemli görüp protokolü herkesin arzu ettiği ve benimsediği bir meslek dalı şekline getirmişlerdi. Osmanlılarda Fatih Sultan Mehmet tahtta iken ilk defa Kanunname-i Al-i Osman aracılığıyla teşrifat (protokol) kaideleri belirlenmiştir. Kanuni Sultan Süleyman'ın padişah olduğu zamanlarda Osmanlılarda, devlet adamlarının sahip olduğu unvanlar; resmî giyim eşyaları, devlet adamlarına gösterilecek itibar, padişahın huzuruna çıkma ile ilgili temel durumlar ve Osmanlı sarayının tören kuralları “Teşrifat Nizamnamesi” ile detaylı olarak belirlenmiştir. Osmanlı'da protokol kuralları ve bunlara uymanın önemi ilk defa Fatih Sultan Mehmet'in padişah olduğu dönemde Kanunname-i Al-i Osman adlı yapıtta dile getirilmiştir. Kanuni Sultan Süleyman döneminde Teşrifat Nizamnamesi ile detaylı bir biçimde Osmanlı'daki saray protokolü, kullanılacak unvanlar, uyulması gereken davranış kuralları, saray merasimlerindeki kurallar ve padişahın huzuruna kabul edilme esasları düzene konmuştur. Osmanlılarda protokol ve protokol kurallarına uyma çok önemsenmiş, bu kurallar Enderun Mektebinde Teşrifat Dersi ismiyle asırlarca öğretilmiş. Bunun yanında Teşrifat-ı Divan-ı Hümayun yani Protokol Dairesi de Osmanlı sarayında protokol işlerini düzene koymuştur. Tanzimat dönemiyle birlikte Teşrifat-ı Divan-ı Hümayun'un görevini Teşrifat Nazırlığı yani Protokol Bakanlığı yürütmüştür (Aslan, 2011:6).



Şekil 3.1: Osmanlı Devletinde Teşrifat

Kaynak: <http://www.gencdoku.com/osmanli-devletinde-tesrifat-ve-alkislar-1158.html>

Yabancı ülkelerin elçilerinin, Fatih Sultan Mehmet döneminde tanınmış olan bir imtiyazla padişahın elini öpmesi Osmanlı devlet protokolünde yerini almıştır. Kanuni Sultan Süleyman tahttayken 1563 senesinde saraydaki bir kabul merasiminde yabancı ülke elçilerinin getirdikleri hediyeleri padişaha vermeden önce Sadrazam İbrahim Paşa'nın kaftanının eteğini öpmeleri zorunlu kılınmıştır (Güler, 1986:8'den Akt. Aslan, 2011:6).

İngiltere ve Fransa ülkelerinin hükümdarları Osmanlılara çok özenmişler ve kendi seçtikleri kişileri protokol kurallarını öğrenip eğitim almaları amacıyla XVI. yüzyılda Osmanlı sarayına İstanbul'a yollamışlardır (Söylemez, 2005:20. Bu görevliler de öğrendikleri protokol kurallarını kendi ülkelerinde uygulamaya koymuşlardır.

Fatih Sultan Mehmet döneminde, 1454 senesinde Venedikliler İstanbul'da ilk kalıcı elçiliği kurmuşlardır (Aslan, 2011:6). Osmanlı sarayında kurulan Teşrifat-ı Divan-ı Hümayun (Protokol Dairesi) Tanzimat'la birlikte Teşrifat Nazırlığı (Protokol Bakanlığı)'na dönüşmüştür. Şuanda bile Birleşmiş Milletler ile Avrupa Konseyinin protokol müdürlüklerini Türk diplomatik görevlileri yapmaktadır (Aytürk, 2012:6).



Şekil 3.2: Sultan 3. Ahmet Hollanda elçisi Cornelis Calkoen'i Topkapı Sarayı'nda kabul ederken, 1727. Eser: Jean Baptiste Vanmour, 1727

Kaynak: https://tr.wikipedia.org/wiki/Osmanlı_İmparatorluğu'nun_dış_ilişkileri



Şekil 3.3: 1. Süleyman, yabancı elçiyi kabul ederken, Süleymanname- Matrakçı Nasuh

Kaynak: https://tr.wikipedia.org/wiki/Osmanlı_İmparatorluğu'nun_dış_ilişkileri

Kanuni Sultan Süleyman döneminde Fransızlar ve İngilizler tarafından İstanbul'da büyükelçilik kurulmuştur. Onları takiben diğer Avrupalı devletler tarafından da elçilikler kurulmaya başlanmıştır. Osmanlılar tarafından ise III. Selim padişahken İngiltere'de 1793 senesinde, Fransa ve Almanya'da 1794'te, Viyana'da ise 1797'de Büyükelçilik kurulmuştur (Öztuna, 1998:61-65'den Akt. Aslan, 2011:6).

Osmanlılarda Büyükelçilik kuran devletler arasında en saygı görenleri Almanya ve Fransa olmuştur (Aytürk, 2012:5). Osmanlılar tarafından ilerleyen yıllarda Rusya (St.

Petersburg) ve İran (Tahran)'da diplomatik teşkilat kurulmuştur. XIX. yüzyıla gelinene kadar uluslararası ilişkiler ve diplomatik hususlarda en mühim problem “öncelik hakkı” şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Bu yüzyıla gelinene kadar her ulus kendini en güçlü ve büyük olarak görmüş ve bu yüzden uluslararası ilişkilerde çok mühim sıkıntılar yaşanmıştır. XIX. yüzyıla gelmeden önce, diplomatlar temsil ettikleri hükümdarlarını konuk oldukları saraylarda öne geçirmek istemişlerdi. Bu nedenle özellikle sıralamada önde olmak için diğer diplomatlarla itiş kakış içerisinde olup kavgaya etmişlerdir (Aytürk, 2012:6).

Protokol kurallarını çiğnemek, uluslararası çok büyük sorunlara neden olmuştur. 1646'da Fransa'nın İstanbul Büyükelçisi'nin Yedikule'ye hapsedilmesi geçmişteki dikkat çekici örneklerden biri olarak gösterilebilir. İspanyol ve Fransız görevliler, 1661'de, İngiltere'nin başkenti Londra'da İsveç Büyükelçisi'ni karşılamaya giderken, birbirleriyle, sıra kapmak amacıyla kılıç dövüşüne girmişlerdir. 17. yüzyılda, Rus ve Fransız diplomatların oturmadaki öncelik hususunda, Londra'daki bir saray balosunda tartışmayı düelloya dek götürmüşlerdir (Güler, 1986:10'dan Akt. Aslan, 2011:4-5).

Lozan'da, 1923 senesinde düzenlenen Barış Konferansı'nda konu başkanlığa gelince İngiliz, İtalyan ve Fransızlar arasında münakaşa yaşanmış, bu problem her üç devletin temsilcisinin sırasıyla başkanlık yapması şekliyle çözüme kavuşmuştur. Ancak İngilizleri temsilen katılan Lord Curzon yine de farklı bir yöntem kullanıp kandırmacayla konferansa fiilen başkanlık etmiştir. Protokolde önceliğin önemi bu örnekle bir kez daha ispatlanmış olmaktadır. Lozan Barış Konferansı'nda Türk Heyet Başkanına ayrılmış olan koltuğun farklı olması, Başkan İsmet İnönü tarafından fark edilip bu duruma itiraz edilmiştir. Sonrasında koltuk diğerleriyle aynı olacak şekilde değiştirilmiş ve Türkiye diğer uluslarla eşit haklara sahip olarak masaya oturmuştur (Aytürk, 2012:7).

2010 yılının ocak ayında, İsrail Dışişleri Bakan Yardımcısı, Türk televizyonlarındaki bir dizi filme, tepkilerini dile getirmek için Türk Büyükelçisi'ni makamına davet etmiştir. Fakat Türk Büyükelçisi'nin alçak koltukta oturmasına göz yumarak hakarete varan bir davranışta bulunmuştur. Bu durum Türkiye'de büyük yankı uyandırmış ve Türk Dışişleri Bakanlığı, İsrail'den özür gelmemesi durumunda elçinin geri çağrılacağını duyurmuştur (Mısırlı, 2011:18).

1815 yılında düzenlenen Viyana Kongresi'nde, uluslararası konferanslarda kimin nereye oturacağı, kimin imzasını nereye atacağı ve kimin işlemlerde öncelik hakkına sahip olduğu belirlenmiştir. Fakat bunların hakkında karar verilirken dahi çok uzun tartışmalar yaşanmıştır. Viyana'daki kongreye 15 devlet temsilcisi katılmıştır. Sonuçta her devlet temsilcisinin açılan 15 farklı kapıdan aynı zamanda salona girmelerine ve toplantılarda yuvarlak masada oturmalarına karar verilerek sorun çözülmüştür (İzğören, 2000:97'den Akt. Aslan, 2011:5).

1815 Viyana Kongresi'nde yabancı diplomatların uyması gereken kurallar belirlenmiş ve diplomatik protokol kuralları belirlenmiştir. Buna göre, güven mektuplarını devlet başkanlarına önce sunan diplomatlara öncelik verilmesi ve diplomatların devletler arası toplantılarda alfabetik sırayla imza atmaları kararlaştırılmıştır (Gürel, 1986:10'dan Akt. Aslan, 2011:5). 1815 Viyana Kongresi'nde ilk defa bir usul anlaşması yapılmış ve diplomasi kuralları oluşturulmuştur. Bu anlaşmayla birlikte kongrede uyulacak tüm öncelikler ve kurallar önceden belirlenmiştir. Böylelikle herhangi bir sorunla karşılaşılmamıştır. Cumhuriyetin kurulmasından sonra da protokol kurallarına verilen önem aynı biçimde devam etmiştir. Atatürk'ün imzasını taşıyan Bakanlar Kurulu'nun 17 Ocak 1926 tarihli ve 3020 sayılı kararı ile resmî alandaki protokol kuralları uygulanmaya başlamıştır. Teşrifat Müdüriyeti Umumiyesi (Protokol Genel Müdürlüğü) yine bu dönemde faaliyete başlamıştır. Bu müdürlüğün görevleri yine Bakanlar Kurulu'nun 09 Ocak 1927 tarihinde 4611 sayılı kararı ile düzenlenmiştir. Günümüzde protokol ile ilgili konu ve işler bu Genel Müdürlük tarafından uygulanmaktadır (Aytürk, 2012:8).

1815 Viyana Kongresi'nde Rusya, Prusya, Avusturya, Fransa, İngiltere'nin protokol kaidelerindeki öncelikleri, kullandıkları unvan ve sınıflandırmalar tüzük halinde kabul görmüş ve uzun süre uygulanmıştır (Ünlüsoy, 1999:3'ten Akt. Aslan, 2011:5).

Söz konusu tüzük, 1961 senesinde Viyana'daki "Diplomatik İlişkiler ve Dokunulmazlıklar Hakkında Birleşmiş Milletler Konferansı" esnasında değiştirilmiş ve "Diplomatik İlişkiler Hakkında Viyana Sözleşmesi" olarak yeni biçimini almıştır (Aslan, 2011:5).

Protokol kurallarına uyulurken aşırı gösteriş yapmak, alt ve üst limitleri zorlaması yanında bu çeşit bir davranışta bulunmanın beğenilmesi güçtür (Tutar, Altınöz, 2006:11).

3.5. Protokolün Temel Unsurları ve İlkeleri

Protokol kuralları tarihsel süreç içerisinde, toplumların ihtiyaçları doğrultusunda, birbirleriyle olan karşılıklı iletişim ve sosyal etkileşimleri sonucu doğup büyüyüp gelişmiştir. Bu kuralların oluşmasında ve gelişmesinde temel dayanak noktaları bulunmaktadır. Başka bir deyişle protokol kuralları da kendi içerisinde birtakım ana ilke ve kurallara dayanmaktadır. Protokolün temel unsurları ve ilkelerini genel olarak ifade etmek gerekirse şunlardır:

3.5.1. Saygı ve nezaket

İster kamusal yaşamda, ister özel yaşamımızda olsun protokol kurallarının özünü saygı ile nezaket oluşturmaktadır. Bu nedenle saygı ve nezaket bir protokoldeki en temel unsurlardandır.

Kamu kurum ve kuruluşlarında, toplum hayatında, devlet büyükleriyle, üstlerimizle, misafirler veya hanımefendilerle, bilhassa yabancı misafirlerle, sanatçı ve siyaset adamlarıyla, din görevlileriyle, günlük hayatımızda muhatap olduğumuz tüm insanlarla hatta arkadaşlarımızla olan tüm ilişkilerimiz saygı ve nezaket kuralları çerçevesinde düzenlenip yürütülmektedir (Aytürk, 2012:12). İnsanların hayatlarının her alanında saygı ve nezaket kurallarına gereken önemi atfetmeleri, iş hayatının ve bireysel hayatın daha düzgün yürümesi yanında resmî kurumla sıradan vatandaş arasında sağlıklı bir iletişimin kurulması açısından önem arz etmektedir. Çevremizdekilerle sıcak bir iletişim kurup samimi bir iletişim ağı oluşturmak istiyorsak öncelikle kibar ve içten davranmalıyız. Kaba davranışlar sergileyen, umursamaz davranan bir insanın kibar davranışlar sergileyip çevresindekilerle olumlu ilişkiler geliştirmesi çok zordur. Kurumdaki her çalışan olumlu özellikleri bünyesinde barındırıp görevini etkili bir şekilde yapmalı ve özellikle saygıyı ve nezaketi ön planda tutmalıdır (Tutar ve Altınöz, 2013:49). Saygı ve nezaket kurallarına uyarak düzgün bir davranış biçimi sergilemek hepimiz için önemlidir.

Karşımızdakilere saygı gösterirken bunu sadece sözlerle değil davranışlarımızla göstermeliyiz. Örnek vermek gerekirse, bizden büyüklerin ve hanımların yanında ayağa kalkıp, ceket giyiyorsak önünü iliklemeliyiz (Aytürk, 2012:12). Nazik davranış ve hitap şekli, yere ve zamana uygun hareket etme başarıyla ilişkilendirilebileceği gibi; kaba hareket etme de başarısızlığın en büyük sebeplerinden biridir (Aker, 1969:5).

Saygı ve nezakette samimi olunmalıdır. Bunlar dış etkilerle oluşmamalı, birilerini memnun etmek için değil insanın kendi iç dünyasında oluşmalı ve toplumsal veya kamusal alanda her bireye gösterilmelidir.

3.5.2. Onur ve itibar

Protokolün amacı; kamusal ve sosyal hayatta devlete, kuruma ve bireye hak ettiği ehemmiyeti ve kıymeti vermek; bireysel, kurumsal ve ulusal onuru ve itibarı korumaktır. Bundan ötürü devletler, kurumlar ve bireyler arasında oluşan tüm ilişkilerde protokol kurallarına uymak bir zorunluluktur (Uğur , 2010:34).

Herhangi bir kişinin, kurumun veya ulusun onur ve itibarını korumak veya yüceltmek için saygı, görgü ve nezaketin ışığına ihtiyaç duyarız. Saygıyı elden bırakmadan ilişkilerimizi sürdürmeliyiz. Uluslara, kurumlara veya insanlara, saygı göstermeyip özellikle resmî ilişkilerde protokolü hiçe sayıp kural ihlallerini alışkanlık haline getiren devletler, öncelikle kendi devletlerinin onurunu ve itibarını hiçe saymış ve düşürmüş olurlar. Bunun için onur ve itibar unsurunun bir protokolde mutlaka yerini alması gerekmektedir.

3.5.3. Temsil etme

Protokolde temsil kişinin kendi ile ilgili değildir. Protokolün odağında temsil eden kişinin kendisi yoktur ve olamaz. Burada bahsi geçen temsil etme kavramı bulunulan ülkeye, makama, unvana veya kuruma aittir. Bu yüzden temsil protokolde esas ilkelerden biridir. Kişi çok daha üst düzey sorumluluklar üstlenmiştir ve protokoldeki temsil görevini layıkıyla yerine getirmesi zorunludur.

Örnek vermek gerekirse, nazik ve genç bir erkek yönetici, kendisinden yaşlı veya hanım olan bir astını yalnızca nezaket ve saygı göstermek amacıyla önüne alırsa öncelikle kendisinin ve en önemlisi de temsil etme sorumluluğunu üstlendiği makamın veya kurumun onur ve itibarını zedelemiş olur. Yönetim veya protokolde temsil özelliğini taşıyor olmak demek, uyumlu-uygun giyinmek, doğru ve düzgün hitaplarda bulunmak ile uygun davranışlar sergilemek demektir (Aytürk, 2012:13). Bu nedenle temsilde en önemli hususlar iyi bir ilk izlenim bırakabilmek adına dış görünüş ile giyimin uyumu ve güzelliği, hitap ve davranış şekilleridir.

Aytürk (2012)' e göre, kamusal yaşamdaki örgütlerde temsil konusunda yetki ile hakka sahip bulunanlar aşağıdaki gibidir:

1. Kurum yöneticisi.
2. Vekil olan yönetici.
3. Bölgenin yurtiçi veya yurtdışı kurumunu temsil eden yöneticisi.
4. Yöneticinin tercih ettiği yöneticiyi temsil eden kişi.
5. Yöneticinin eşi.

3.5.4. Öncelik-sonralık hiyerarşisi

Önde gelme sırasını tespit etmek ve bunu itinayla uygulamak protokolün önemli amaçlarından ve konularından birisidir (İnal, 2002:17). Nitekim protokolün en önemli unsurlarından birisi öncelik sırasıdır. Yani kimin önde veya önce gelme hakkına sahip olduğunun belirlenmesidir. Bu sıra belirlenirken ulusal örf ve âdetler, yasalar, uluslararası anlaşma veya sözleşmeler ile önceden belirlenmiş uluslararası uygulama kuralları esas alınır.

Hem devlet içi ilişkiler ile devletler arası münasebetlerde hem de kamusal, kurumsal veya toplumsal toplantı, merasim, ziyafet ve davetlerde kurumlarla kurumları temsil edenlerin öncelik ile önemlerine göre sıralandıkları bir sıradüzen bulunmaktadır (Aytürk, 2012:14). Protokolde sıralamanın nasıl olacağı ile ilgili listelere “protokol listesi” denir. Bunlar protokoldeki sıradüzeni göstermektedir. Bu sıradüzenlerin özen ve titizlik içerisinde icra edilmesi ve bunlara uyulması gerekmektedir.

Kurum ve birey sıralamaları protokoldeki ölçütleri oluşturmaktadır. Kurumlar da bireyler de kendi aralarında önem ve önceliğe göre sıralanır. Buradaki öncelik kurumlara aittir. Yani öncelikle devlet organları ile kurumlar kendi aralarında sıralanır. Bireysel sıralama yapılırken ise kişilerin kendilerine ait rütbe veya unvanları esas alınır. Bu kişiler kendi aralarında eş düzeyde bulunurlarsa kıdemlerine göre sıralama yapılır.

Protokolde dikey sıralama önde gelmeyi, yatay sıralama ise önce gelmeyi belirtir. Üstler arasında dikey, eş düzeyler arasında ise yatay sıralama yapılır. Fakat buradaki protokol sıradüzeni emir-komuta zinciri biçiminde değildir. Yani kendine üstte yer bulmak üstte olmak anlamına gelmemektedir. Burada belirtilen bir çeşit itibar sırasıdır. Önde gelme hakkı üstte yer almaktır. Örneğin, kişi üst rütbeliyse hiyerarşide her zaman

önde olacaktır. Önce gelme, bir kurumda diğer çalışanlardan daha kıdemli olmak anlamındadır. Örneğin, bir kurumda eşit unvana sahip doktorlar göreve başladıkları zamana yani kıdeme göre öncelik hakkına sahip olmaktadır. Ayrıca alfabetik sıralama da eş düzey olanlar arasında görülen yaygın bir yöntemdir. Örneğin, siyasi partiler alfabetik sıralanmaktadır.

3.5.5. Temsilde düzey eşitliği ve denklik

Düzye eşitliği ve denklik, protokolde daha önce saydığımız unsurlarda olduğu gibi bilinmesi gereken belirli başlı bazı kuralları içerir.

Resmî veya resmî olmayan, yurtiçi-yurtdışı her türlü iş ve ilişkilerde, toplantı, ziyafet, davet, görüşme veya ziyaret gibi durumlarda resmî olarak yapılan yazışmalar ile atılan imzalar hep düzey eşitliği ve denkliği esas alınarak uygulanmaktadır. Kamusal yaşamda, bilhassa devletler arası iş ve ilişkilerde denklik çok önemlidir. Çünkü bu tip durumlarda herkes kendi dengiyle muhatap olmalıdır. Örneğin, resmî bir yazıyı bir bakan imzalamış ise bu yazıya yine bir bakan imzasıyla yanıt verilmelidir. Aksi bir durumda o kuruma saygısızlık yapılmış olur. Kurum amirleri ile ilgili yani eş düzey bir toplantıya herhangi bir yöneticinin kendi gitmeyip de bir astını göndermesi de doğru bir davranış olmaz (Aytürk, 2012:17). Düzey eşitliği ve denklik unsuruna uygun olmayan davranış ve uygulamalar protokolde ciddi sıkıntılar doğurmaktadır.

3.5.6. Temsilde karşılıklılık

Devletlerin veya kurumların aralarında anlaşmış buldukları bir konu hakkında birbirlerine karşı tanıdıkları eylem ve işlem eşitliğine karşılıklılık denilmektedir.

Taraf devlet veya kurumlardan birisi herhangi bir ihlalde bulunduğunda muhatap olunan tarafın da aynı şekilde ihlal hakkı doğmuş olur. Örneğin, bir ülke başka bir ülke vatandaşlarına seyahat sınırı getirir ya da vize uygularsa bahsi geçen ülke de aynı şekilde sınırlamalar getirir. Karşılıklılık ilkesinde hukuk ve yasalar esas alınır. Bu sebeple bu ilke hukuki boyuta ve temele sahiptir. Hukuka aykırı olan durum ve eylemlerde karşılık verilebilir yani misilleme yapılabilir. Burada dikkat edilecek nokta protokol açısından misilleme yapılırken nezaket üslubunu elden bırakmamaktır. Devletler veya kurumların kendi aralarında düzenlenen genel boyutlu merasim, toplantı veya kongre gibi etkinliklerinde karşılama ile uğurlama yapılırken karşılıklılık ilkesi uygulamaya konulmaz. Böyle durumlarda protokol müdürlüğünde görevli

kişiler protokol ile ilgili görevlerini yerine getirirler ve ev sahibi konumda bulunan yönetici de yalnızca onur konuğu olan kişiyi karşılamakla sorumludur (Aytürk, 2012:17-18). Sözgelimi, herhangi bir görevli başka bir ülkeye resmî bir görevle gönderildiğinde gittiği ülkeyi temsilen bir eş düzey görevlinin gelip havalimanında konuğunu karşılaması protokol açısından çok önemlidir. Böyle bir durumda protokol açısından bakacak olursak, temsilcisi doğru bir biçimde karşılanan ülke muhatap olunan ülkeden bir ziyaretçi kendi ülkelerine bir görevle gönderildiğinde aynı şekilde karşılık verecektir.

Esasen karşılıklılık, her ülkenin, ulusun, kurumun ve bireyin yaşamında önemli bir yere sahiptir. Nitekim gündelik yaşantımızda dahi karşılıklılık esasına dayanarak iş ve ilişkilerimizi yürütmekteyiz.

3.6. Protokol Türleri

Devlet hayatı ve devletler arası ilişkilerde, törenlerde, farklı kurum ve kuruluşlarda uygulanan protokol kurallarının uygulandıkları yer, kurum, zaman ve uygulanış biçimlerine göre çeşitlilik göstermesi son derece normaldir. Protokolün türüne göre farklı şekillerde sıralamaları gösteren, herhangi bir protokolda sıralamanın nasıl olacağı ile ilgili rehber görevi gören protokol listeleri, protokoldeki sıradüzeni belirtmesi açısından önemli ve gereklidirler.

3.6.1. Saray protokolü

Protokolün önce mabetlerde ve saraylarda doğmuş olduğu bilinmektedir. Dini törenler için mabetlerde resmî törenler için ise saraylarda protokole çok önem verilmiştir. Daha sonraları protokol özellikle saraylarda gelişme göstererek bugünlere dek gelinmiştir.

Her çağda, kraliyet ile yönetilen ülkelerde, saray üyelerinin resmî ve gündelik yaşamı, devlet adamlarının ve büyüklerinin resmî kabul törenleri, bu kişilerin giyim-kuşam ile davranış şekilleri her zaman belirli protokol kuralları doğrultusunda sürdürülmüş, devlet törenleri, yabancı elçi ve misafirlerin kabulleri, davetler, ziyafetler hep klasik protokol kuralları olarak adlandırabileceğimiz saray protokolü çerçevesinde yürütülmüştür (Aytürk, 2014:38).

Günümüzde hala kraliyet ile yönetilen devletlerin saraylarında kurallar sıkı bir biçimde uygulanmaktadır. Örneğin, çeşitli televizyon kanallarının haber

programlarında kraliyet ile yönetilen ülkelerin varislerinin evlilik törenleri zaman zaman karşımıza çıkmaktadır. Bu tip törenlerde saray protokolü ile dini protokol iç içe geçmiş bir biçimde uygulanmaktadır.

3.6.2. Devlet protokolü

Devlet protokolü, ulusal veya uluslararası merasim ve ziyaretlerde uyulan ve uygulanan kuralların tümünü kapsamaktadır. Ülkemizdeki devlet protokolü devletimizin tarihte geçirmiş olduğu evreler ile gelenek ve göreneklerimizden ışığında devlet erkânı ve devlet ricalinden oluşmaktadır (Aslan, 2011:51).

Türkiye Cumhuriyeti'nde devlet protokolünden Dışişleri Bakanlığı sorumludur. Nitekim Protokol Genel Müdürlüğü, Dışişleri Bakanlığı'na bağlıdır. Devlet protokol sıradüzeni, Protokol Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanarak cumhurbaşkanının onayına sunulmaktadır. Ardından cumhurbaşkanının onayıyla yürürlüğe konulmaktadır (Aytürk, 2012:76).

Devlet erkânı ve diğer erkân ile ricallerin veya makamların kimlerden, nelerden oluştuğu Aytürk (2012)' e göre aşağıdaki gibidir:

- Devlet Erkânı: Adlî, akademik, askerî, mülki erkân.
- Adlî Erkân: Yüksek yargı organlarının başkan ve üyeleri.
- Akademik Erkân: YÖK Başkanı ve üyeleri, üniversite rektörleri, rektör yardımcısı, dekanlar, dekan yardımcısı, YÖK Genel Sekreteri, Üniversitelerarası Kurul Genel Sekreteri.
- Askerî Erkân: Genelkurmay Başkanından Albay rütbesine kadar olan makamlardaki Kuvvet Komutanları ile yüksek rütbeli şahıslar.
- Mülki Erkân: Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Başbakan, Bakanlar, devletin idari teşkilat yapısını oluşturan kurumların yöneticileri olan müsteşar, başkan ve genel müdürler.
- Devlet Ricali: Devlet organ ve kurumlarının ikinci derecedeki protokole dâhil sivil yöneticileri olan yardımcılar ve üyeler.

3.6.3. Diplomatik protokol

Diplomatik protokol, devletler arasında uygulanmakta olan ve devlet adamları ile bilhassa diplomatlar tarafından uyulması ve uygulanması zorunlu olan biçimsel ve

törenselle kuralların tümüdür. Bu kuralların uygulandıkları alanlar ise en çok diplomatik temsilcilikler ile uluslararası kuruluşlardır (Aslan, 2011:54).

Diplomatik protokol ile ilgili hususlar ilk defa 1815 Viyana Kongresi ile düzenlenmiş ve bir tüzük halinde kabul görmüştür. Bu tüzük daha sonraları bazı değişikliklerle sözleşme şekline dönüştürülmüştür. Buna göre büyükelçilerin protokoldeki öncelikleri güven mektuplarını devlet başkanlarına sunma tarihleri göz önünde bulundurularak düzenlenmektedir. “Duayen” kelimesi ise herhangi bir ülkedeki en kıdemli büyükelçi anlamında kullanılmaktadır (Aytürk, 2012:79).

Bir büyükelçinin resmî görevle gittiği ülkede, o ülkenin Maliye Bakanının resmî bir tatil gününde iken telefonla arayıp kendisiyle resmî bir konu veya olayla ilgili konuşmak istemesi görünüşte protokol kurallarına aykırıdır. Ancak bu örnekteki Büyükelçinin kişisel ilişkilerini o dostluk seviyesine yükseltebilmesinde öncelikle protokol kurallarına uymuş olmasının etkisi vardır. Çünkü iki yabancı ve resmî kişinin olumlu ilişkiler ve dostluklarının başlayabilmesi için öncelikle protokol kurallarına uymaları gerekmektedir. Diplomat hem resmî ilişkilerde, hem de özel yaşamında her zaman kibar ve iyi tavırlı olmalıdır. Burada da ona en büyük yardımcı ve yol gösterici protokol kurallarıdır. Uluslararası ilişkilerle ilgili bir törenin önemi, her ne şekilde tespit edilmiş olursa olsun, öncelikle karşıda bulunanı memnun kılmak en azından kırmamak temeline dayanır (Kurtbay, 1985:7-8).

3.6.4. Askerî protokol

Askerî protokol öncelikle askerî törenlerde uygulanan kurallar bütünüdür. Bakanlar Kurulunun 30.05.1956 tarihinde ve 4/7346 sayısı ile yürürlüğe koyup uygulamaya geçirdiği “Askerî Merasim ve Protokol Talimnamesi” ile askerî olmayan törenler için de kurallar belirlenmiştir. Bu Talimname ile birlikte hem askerî hem de askerî olmayan tüm merasimler, devlet adamları, yabancı elçi ve misafirlerin ziyaretlerinde karşılama, ağırlama ve uğurlama ile ilgili esaslar seminer, toplantı, konferans, brifing ile tüm düzeylerdeki kurtuluş günlerinde yapılacak törenlerin içerik ve esasları detaylı bir biçimde sunulmuştur.

24.06.1961 tarihli ve 221 sayılı TSK İç Hizmet Kanununda yapılmış olan bir değişiklikle düzenleme yapma görevi Genel Kurmay Başkanlığına verilmiştir. Harp okullarının ders programına askerî protokol ile sosyal davranış kuralları konulmuş ve

bu kurallar ders olarak okutulmaya başlanmıştır. Tüm subaylar, protokol bilgisi ile donatılıp eğitilmektedir. Üstelik subay eşleri de seminerlerde protokol ve sosyal davranış kuralları hususunda eğitim görmektedir (Aytürk, 2014:50-51).

05.02.1996 tarihinde “Türk Silahlı Kuvvetleri Protokol Yönergesi” ile günümüzde uygulanan askerî protokol kuralları yeniden düzenlenmiştir. Tüm tören, toplantı, ziyaret ile davetler ve bunlarla ilgili tüm hususlar detaylı bir biçimde açıklanmıştır.

3.6.5. Adlî protokol

Yargı organları ve adlî kuruluşlardaki tören ve toplantılar da yine belirli başlı bazı biçimsel kurallar çerçevesinde yürütülür. Bunlara adlî protokol (yargı protokolü) kuralları denilmektedir.

Adlî protokol kuralları yalnızca yargı organlarında düzenlenen törenlerde uyulan ve uygulanan törensel veya biçimsel kurallar olmayıp yargı üyelerinin giysileri, davalar ve adlî yazışmalarla ilgili kuralların tümünü kapsamaktadır. Bahsedilen kurallar adlî mevzuatta yer almakla birlikte adlî gelenek ve kültür şekliyle yürütülmektedir (Aslan, 2011:55).

İllerde uygulanan adlî protokol sıradüzenlerinde ise il protokol sırasına göre düzenleme yapılmaktadır. Aynı unvana sahip yargı üyeleri ilk olarak taşıdıkları unvan ve sonrasında kurumsal kıdem durumlarına göre sıralanmaktadırlar (Şahin, 2011:76).

3.6.6. Mülki protokol

Mülki kelimesi bir sıfat olarak kullanılmakta ve ülkeye ya da ülke yönetimine ilişkin olan ve devlet yönetiminde asker sınıfı dışında kalan yetkililer anlamında kullanılmaktadır. Bu hususla ilgili protokol türüne mülki protokol denilmektedir. İçişleri Bakanlığına bağlı İller İdaresi Genel Müdürlüğü mülki protokol ve merasim hizmetlerinden sorumludur.

Mülki protokol; iller ve ilçelerde ulusal, resmî, yerel bayram ve merasimlerde, devlet adamlarını ve büyüklerini karşılama, ağırlama ve uğurlamada, resmî görüşme, davet, toplantı, ziyafetlerde uygulanmakta olan kuralların tümüdür. İçişleri Bakanlığı tarafından düzenlenen Mülki Protokol Yönetmeliği Taslağında “Protokol, kamu görevlisinin bu sıfatla, ulusal ve resmî bayramlarda, tarihi günlerde; karşılama ile

uğurlamada; resmî kabul, ziyaret, resmî yemek ve cenaze törenlerinde vb. uymak zorunda olduğu davranış biçimi” şeklinde tanımlanmaktadır (Aldan, Sayı 69:45’den Akt. Aytürk, 2014:57). Mülki protokolde, protokol sıradüzenleri yere ve uygulama alanlarına göre çeşitli şekillerdedir.

İllerde bulunan valilikler aşağıdaki il protokol sıradüzenine uygun olarak, ilde bulunan protokoldeki kişi ve kuruluşlara göre kendi il protokol sıradüzenlerini oluştururlar.

3.6.7. Akademik protokol

Üniversitelerde, akademik çevre veya bilim çevrelerinde düzenlenen etkinlikler, organizasyonlar, çeşitli merasim, toplantı, konferans, seminer gibi faaliyetler akademik protokol kuralları çerçevesinde yürütülmektedir.

Akademik giysilerde, iş ve ilişkilerde uygulanan, YÖK ve üniversitelerin mevzuatları ile akademik gelenek, görenek ve kültüre dayalı olan tüm kurallar akademik protokol kuralları içerisinde yer almaktadır. Üniversitelerin idari teşkilatının başında Genel Sekreter bulunmaktadır. Genel Sekreterin akademik olup olmadığı mühim değildir. Bu, onun protokol sıradüzenindeki yerini değiştirmez. Çünkü protokolde bireylerin kendi unvanları değil temsil edilen makamın unvanı temel alınmaktadır. Örneğin, meslek yüksekokullarının müdürlerinin profesör veya doçent olmaları da protokoldeki yerleri açısından önem teşkil etmemektedir (Aytürk, 2014:64-65). Daire başkanlarının protokol sıradüzenindeki sıralamaları, üniversitelerin kendi mevzuatlarında kuruluşlarında belirtilen esaslara göre belirlenmektedir.

3.6.8. Kurumsal protokol

Kurumsal protokol, bakanlıklarda, kamu kurum ve kuruluşlarında yürütülen ve uygulanan davranışlarla ilgili kuralların tümüdür.

Ülkemizde askerî, mülki ve diplomatik kurum ve kuruluşların haricindeki bütün kurum ve kuruluşlarda protokol kuralları uygulanırken çoğunlukla kurum kültürü ve geleneklere, yöneticilerin önceki yıllardan kalma bilgi ve tecrübelerine bağlı kalınmaktadır. Kurumsal protokolde amaç; kurumsal kültürü oluşturup, kurumsal bir kimlik yaratarak saygınlık elde etmektir (Aslan, 2011:55).

TODAİE tarafından ilk defa “Protokol Yönetimi Semineri” 2000 yılında gerçekleştirildi. 2004 yılının nisan ayında ise yine TODAİE tarafından “Protokol

Yönetimi-Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları” kitabı yayımlandı. Bu gelişmelerle birlikte tüm bakanlıklarda, üniversiteler ile kamu kurum ve kuruluşlarında, birçok meslek kuruluşu ve işletmelerde protokolün ne denli önemli ve gerekli olduğunun farkına varıldı. Birçok kurum ve kuruluşta protokol müdürlükleri kuruldu (Aytürk, 2014:53).

3.6.9. Dini protokol

Dini konular ile ilgili iş ve ilişkileri kapsayan ve dinle ilgili düzenlemeleri içeren protokol türü dini protokoldür. Dini protokol kuralları, din ile ilgili genel kurallara, dini kitaplara, dinle ilgili uygulamalara, dini örf ve âdetlere göre şekil almaktadır.

Özellikle Hristiyanlık ve Musevilikte detaylı bir biçimde düzenlenmiştir. Papalık, Hristiyanlıktaki ilk protokol düzenlemesini yapmıştır. Bu düzenleme 16. Yüzyılda yapılmış bulunmaktadır. Kilise ve sinagoglarda aşırı biçimde dini protokol yönergelerine uyulmaktadır. Türkiye’de ise Müslümanlar, cenaze törenleri, topluca kılınan Cuma ve bayram namazları, dini bayram ve özel gün kutlamaları, kurban kesmek, sünnet mevlit, nikâh törenleri, dini mekânları ziyaret ve hac ibâdeti hususlarında protokol kurallarına uymaktadırlar. Bu hususlardaki kurallarla ilgili yetkili makam Diyanet İşleri Başkanlığıdır (Aytürk, 2014:73).

İslam kültürü, gelenek ve kültürü ile resmî olarak yasalarda bulunmayan fakat her Müslüman tarafından uyulmasına özen gösterilen birtakım protokol kurallarını bünyesinde barındırmaktadır.

3.6.10. Sosyal protokol

Sosyal protokol, sosyal davranış, saygı, görgü ve nezaket kurallarının toplumsal alan ile yaşamda ve hem özel hem de sosyal etkinliklerde uygulanması ile oluşmakta ve toplumun büyük bölümü tarafından benimsenmektedir (Aslan, 2011:56).

Bu kurallar her ülkede, her bölgede ve üstelik her yörede farklı biçimlerde uygulanıyor olmakla beraber; özel, sosyal ve resmî yaşamda, bilhassa iş çevresinde ve iş ilişkilerinde sıkça kullanılan kurallar topluluğudur. Bahsi geçen sosyal protokol kuralları, esasen toplumsal yaşamı düzenleyen kurallardır ve genellikle gündelik yaşantımızın hemen her yerinde ve karşılaştığımız her durum ve zamanda

uygulanmaktadır. Tüm sosyal etkinliklerde yine sosyal protokol kuralları görülmektedir.

Dünyada ve Türkiye’de sosyal protokol kurallarının temelini saygı, görgü ve nezaket kuralları oluşturmaktadır. Bu kurallar ise temelde tarihsel ve geleneksel anlamda eski Türk-İslam gelenekleri ve Tanzimat ile beraber ise Batı ve Fransız geleneklerine dayanmaktadır (Aytürk, 2014:76).

Gelişen dünyada, artan dünya nüfusu sonucunda ve gençliğin davranış biçimlerinin değişerek daha esnek bir hal kazanması ile beraber toplum hayatında uyulması gereken sosyal davranış kuralları daha fazla önem ve gereklilik arz etmektedir.

Sosyal protokolde resmî bir sıradüzen bulunmamakla birlikte protokoldeki öncelik sırasını belirleyen temel ölçütler resmî ya da sosyal statü, konuk, yaşlı veya hanım olma durumlarıdır.

3.7. Protokolün Uygulama Alanları

Protokol kurallarının uygulama alanları ve konuları oldukça geniş ve çeşitlidir. Tüm ulusal, uluslararası ve kurumsal ilişkiler belirli başlı bazı protokol kuralları çerçevesinde yürütülür. Bu kurallar Aytürk (2012)’e göre şu konu ve alanlarda uygulanmaktadır:

- Ulusal, kurumsal öncelik ve sonralık sıra düzeni.
- Milli, resmî, askerî, mahalli ve kurumsal törenler (Törenlerde oturma düzenleri, konuşma, takdim ve hitap usulleri).
- Devlet ve hükümet adamlarıyla yabancı konukları, üst düzey yöneticileri ve kurum amirlerini karşılama ve uğurlama törenleri.
- Devlet ve hükümet adamlarıyla, makam sahibi yöneticilerle ve yabancı temsilcilerle yapılan resmî görüşmeler ve karşılıklı ilişkiler.
- Toplantı ve brifingler, toplantılarda masa ve oturma düzenleri, toplantı yönetim kuralları.
- Ulusal, kurumsal ve yabancı bayraklar.
- Protokol yazıları. Resmî yazı ve yazışmalarda protokol kuralları.
- Göreve başlama, görevden ayrılma ve görev devir-teslim usul ve törenleri.
- Resmî taşıtlarda oturma düzenleri.

- Konuklar ve resmî ziyaretler(Kabul, karşılama, ağırlama ve uğurlama usul ve törenleri).
- Davet ve ziyafetler (Resepsiyon, kokteyl ve resmî yemekler) yemekler de masa ve oturma düzenleri, sofrası ve servis kuralları.
- Kamusal yaşamda ve resmî ortamda giyim kuralları.
- İş ortamında ve sosyal yaşamda davranış kuralları (hitap, selam, tanıtma, tanıştırma, tokalaşma, konuşma, öpüşme, yemek yeme, içki içme, şerefe kaldırma, hediye ve çiçek sunma).
- Kamusal alan ve özel yaşamdaki elektronik iletişim ile ilgili uyulacak kurallar, “netiket” kuralları.



4. SOSYAL ve KAMUSAL YAŞAMDA UYGULANAN GÖRGÜ, NEZAKET ve SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Araştırmanın bu bölümünde görgü, nezaket ve ilgili kavramlar ile ilgili tanımlar, protokol ile görgü ve nezaket kavramlarının arasındaki fark ve sosyal davranış kuralları ile toplumsal yaşamı düzenleyen kurallar yer almaktadır.

4.1. Görgü ve Nezaket Kuralları

Görgü ve nezaket kurallarının geçmişi diplomasi ve protokolde olduğu gibi yine insanlık tarihi kadar eskidir. Birlikte yaşayan insanların çoğalması yani artan dünya nüfusu ve toplumsallaşmayla görgü ve nezaket kurallarını öğrenmenin ve uygulamanın önemi de artmıştır. Çünkü aynı dünyayı paylaşan ulusların, toplumların, yani bir arada yaşayan insanoğlunun uzlaşması ve refahı için çoğu zaman yazılı olmayan belirli başlı bazı kurallara ihtiyaç vardır. Bu kurallar eskiden beri hem toplumlar hem de ülkeler arasında farklılık göstermekle birlikte yine de bu kurallara duyulan ihtiyaç hiçbir zaman ve hiçbir yerde değişmemiştir. İnsanların hem iş yaşamları hem de özel yaşamlarında görgü, nezakete önem vermeleri, iş yaşamının ve kişisel yaşamın daha tertipli olmasının yanı sıra kurum ve kuruluşlar ile halk arasında doğru ve iyi bir iletişim sürdürülmesi bakımından önemlidir (Tutar ve Altınöz, 2013:49). Bu bağlamda hangi örgüt olursa olsun her çalışan görgü ve nezaket kurallarına uymalı ve öncelikle kibar ve içten davranışlar sergilemelidir.

Yerinde ve uygun davranışın kariyer ve profesyonel gelişim için hayati olduğu günümüzde anlaşılmıştır ve bu terbiye tabii ki, kişisel gelişim için de ayrıca önem taşır. Davranışlarınıza incelik katmak, karmaşık sosyal ve iş şartlarında ne yapacağınız ve nasıl davranacağınız hakkında endişelenmekten sizi korur. Nezaket ve zarafet kişiliğinizin bir parçası haline geldiğinde, stres ya da endişe veren bir durumla karşılaşırsanız, bu durumu doğal karşılayabilmenizi ve üstesinden rahatlıkla gelebilmenizi sağlayan bir temel oluştururlar. Bundan da ötesi, iyi terbiye, sizin diğer

insanların önemini kavramanıza ve onları bir yük gibi görmeden varlığını devam ettirebilmenizi sağlar.

Görgü kurallarını bilen ve uyan vatandaşlar ise o toplumdaki görgülü bireyler olarak görülmektedirler. Görgülü olmanın çağdaş olma ile yakından bir ilgisi bulunmaktadır. Bir toplumun ilerleyebilmesi ile o toplumda çağdaş yaşamın sürdürülebilmesi için yine o toplumun içerisinde görgülü olmayı amaç edinmiş olan bireyler bulunmalıdır (Sandıkçıoğlu vd. , 2013:3).

İnsanlar sosyal birer varlık olarak kaldığı ve bir arada yaşadıkları müddetçe her toplumda uyulması gereken görgü ve nezaket kurallarının varlığı devam edecektir. Nitekim toplumların yüzyıllardan beri var olan belleklerinde görgü ve nezakete verilen önem görülmektedir.

4.1.1. Görgü, nezaket ve ilgili kavramların tanımı

Dünya, son birkaç yıl içerisinde köklü değişimler geçirmiştir. Kültürler arası farkındalık, sosyal hayat ve iş hayatındaki incelikler eskiden oldukları kadar açık bir şekilde tanımlanmalarının zorlaşması ve her yerde yaygın olmamaları bakımından ayrıca önem kazanmıştır. Nasıl hem zarif hem de profesyonel şekilde davranılacağını bilmek ihmal edilemez noktadadır. Adabımuaşeret ve protokol iş dünyasında hakikaten ayrıca hesaba katılmaktadır. Bir çalışan ne kadar zeki ve parlak olursa olsun, nezaket eksikliği müşteriler ve iş ortakları arasında kötü bir izlenim bırakacaktır (Fox, 2008:19).

Görgü ve nezaket kuralları ile ilgili bazı unsurlar bulunmaktadır. Sosyal davranış kurallarının aslını oluşturan görgü, terbiye, nezaket ve zarafetin içerdiği bileşenler protokol ile ilgili uygulamaları yönlendirir, bu uygulamalara anlam katar (Kaya, 2002:10). Hem protokolde hem de toplum yaşamında uyulması gereken kurallarla ilgili kavramların tanımlarını iyi bilirsek bunların ne kadar önemli kavramlar olduğunu da anlamış oluruz.

4.1.1.1. Görgü, adabımuaşeret ve etiket

TDK Büyük sözlük görgüyü “Bir toplum içinde var olan ve uyulması gereken saygı ve incelik davranışları, terbiye, bir kimsenin, yaşayarak ve deneyerek elde ettiği birikim, deneyim, görmüş olma durumu.” biçiminde tanımlamaktadır. Gündelik

hayatımızı refah içerisinde sürdürmemizde ve özel yaşantımızı renkli bir hale getirmemizde görgü kurallarının etkisi büyüktür.

Görgü kurallarının yasalardan daha etkili bir yaptırım gücü bulunmaktadır. Bunun altında yatan temel sebep insanların beğenilme arzusudur. Her insan sevilip itibar görmek ister. Bu da kişiyi görgülü olma isteğine yönlendirir (Tutar ve Altınöz, 2013:50). Görgü kurallarını bilenler ve bu kuralları uygulayıp üzerine düşen sorumlulukları yerine getirenler protokolün gereksinimlerini de yerine getirmiş ve ona bir değer katmış olurlar. Protokol kurallarına uyan ve onları uygulayan her bireyin görgülü olduğunu söyleyemeyiz. Görgü kurallarını bilmeyen veya bilip de bu kurallara uymayan bireyler protokolü de kendi sırtlarına yüklenmiş birer yük olarak görüp sürekli olarak protokolü olumsuz yönde eleştirmeyi ve ona karşı gelmeyi hüner varsayarlar. Ama umdukları sonucu elde edemezler ki esas olan burada görgüdür. İnsanoğlunun günümüze dek biriktirdiği tüm değer, inanç ve tutumlar her toplumda farklı olabileceği gibi görgü ile ilgili uyulması gereken kurallar da toplumlar arasında o toplumun gelişim düzeyi, kültürü ile gelenek ve göreneklerine göre değişiklik gösterebilir (Tutar ve Altınöz, 2013:61). Görgünün bir toplumda bulunması ve uygulanması toplumsal ilişkilerin belirli bir düzen içerisinde yürütülmesine olanak tanır ve böylelikle toplumun geneline hâkim olan bir huzur ortamı ve bu ilişkilerde bir ahenk de sağlanmış olur.

Bir insanın elindeki en büyük kaynak veya güç, şüphesiz ki o insanın doğal zarafeti ve sevimli davranışıdır. Bu tip bir durum ancak görgülü kişilerde görülebilir (Aker, 1969:5). Görgülü olmak veya görgülü davranmak insanlara tepeden bakmak, kendini beğenmişlik veya aşırı şekilcilik olarak algılanmamalıdır. Buradaki gerçeklik, görgünün toplumsal yaşamı düzenlemede etkin bir yeri olduğu ve ilişkilerimizi kolaylaştırdığıdır (Tutar ve Altınöz, 2013:62). Görgünün anlamı ve içeriği nezakete göre daha geniştir. Bir toplum veya kurumda uyulması gereken tüm kuralların bütünü görgüyü oluşturur. Özel yaşamda ise yaşantımızı uygar bir biçimde sürdürmemizi sağlar.

Görgülü insanlar zengin kişilerin içerisinde çıkar diye düşünmek büyük hata olur. Görgü, yalnızca olgunlaşma, anlayışlı olma ve davranışlarla elde edilebilir. Görgüyü maddi unsurlarla satın almak mümkün değildir (Aker, 1969:6). Davranışlarımızın güzel olarak algılanmasında asıl olan öncelikle doğal olmak ve içten davranmaktır.

Iucu (2008)' e göre adabımuâşeret terimi ile ilgili bazı tanım ve bilgiler aşağıdaki gibidir:

“İlişkinin hiyerarşik düzeyde olup olmadığına bakılmaksızın bireysel ilişkilerin biçimi, resmîyeti anlamına gelmektedir.” (Dussault, 1996).

“Adabımuâşeret sosyal davranışların daha geniş olan tanım kümesinin bir parçasıdır. Bu davranış genellikle birini hafif bir ışık veren ancak parıldatmayan dışa yönelik merasimi temsil eder çünkü insanoğlunun gerçek parıltısı dıştan değil içten yansır.” (Vasile, 1998).

“Bazı durumlarda abartılı adabımuâşeret karşıt sonuçlara yol açabilmekte, standartlara ters düşebilmekte ve bu sebeple de sağduyu ve beğenileri göz ardı edebilmektedir.” (Serres, 1963).

Bir devlet başkanının bir toplantıyı yönetmesi ve dinleyicilerine hitap ederken sözünün kesilmemesi bir protokol kuralıdır. Benzer şekilde, konu kraliyetler olduğunda, size söz verinceye kadar beklemek yine bir adabımuâşeret meselesidir. İlk örnek yetki kullanmayı örneklendirirken ikincisi, protokole uygun bir tavır takınmanız gereken biri ile karşılaşıldığında saygı duyulmasını öngören davranış biçimini yansıtmaktadır.

Bu terimlerin kombinasyonu öyle güçlüdür ki bir durum için kurulu normlar, her protokolün kendine has sınırlayıcı etkilere sahip olduğu gerçeği göz ardı edilmeksizin bir diğer duruma uygulanabilir. Adabımuâşeret kurallarını uygulamak negatif sonuçlar doğurmayabilir ancak bu kuralları uygulamamak sadece saygın kişilikler üzerinde değil aynı zamanda bütün topluluk üzerinde etki bırakır. İki terim arasındaki fark; protokolün kurumlar arası ilişkilerde uygulanması adabımuâşeretin ise kişiler arası ilişkilere yönelik olmasıdır.

Terimlerin karıştırılmasına yol açan bir diğer durum adabımuâşeret olarak kullanılan etiket kelimesinin etimolojik kökeniyle alakalıdır. 15. yy başlarında bu kelime, kraliyet mahkemelerinde kâğıt levhalar üzerine yazılı yönergelerdeki sözler için kullanılırdı. Günümüzde biz bu sözcüğü defter üzerine yapıştırılan belirteçler için kullanıyoruz. Terim “sarayda olanlar” dan “sarayda olayların nasıl gerçekleştiği” şeklinde anlam genişlemesine uğramıştır. 5. Charles dönemindeki görgü kuralları katılıkları ve çok katmanlı olmaları ile ünlenmiştir.

Etiket sözcüğünün etimolojisi (ad originem) 14. Louis sarayında baş bahçıvan tarafından Versay Park'ta empoze edilen bir yasaklamaya dayanmaktadır. Söz konusu bahçıvan, yeni ektiği çimlerin olduğu alana üzerinde “Çimlere basmak yasaktır.” yazılı ibareler yerleştirilmesini emreden kişidir. Fakat soylular bu mesajı görmezden gelmeyi

sürdürdükçe, bahçıvan bu levhada yazılı olan davranışın zorunlu olmasını kraliyet hükmüne bağlatmayı başarmıştır. O günden bu yana etiket sözcüğü “normlara uygun davranış biçimi” olarak bugünkü kullanımına ulaşmıştır (Iucu, 2008:14-21).

Önemsiz konularda dahi davranış şeklimizin bizim veya bir başkasının hatta bir çocuğun başarı veya başarısızlık düzeyinde önemli bir yer edindiğini görebilmekteyiz (Aker, 1969:5). Kaba davranışlar sergileyen, karşısındaki kişileri kıran ve onlara tepeden bakan bir insanın çevresiyle sağlıklı ilişkiler kurabilmesi çok zordur (Tutar ve Altınöz, 2013:49). Böyle kişiler yapmacık davranışlar sergileyebilir ve çevrelerini bu yönde etkilemeye çalışabilirler. Fakat bu tip kişilerin bu türdeki davranışları çevrelerindeki insanlar tarafından kısa sürede fark edilecek ve ona duyulan saygı ve güven azalacaktır.

Görgü kurallarının temelleri aynı kalsa da günümüzdeki çoğu iş ortamının yeniden tanımlanma ve gözden geçirilmesi gerekebilmektedir. Küresel bir ofiste doğru insan ilişkileri nasıl geliştirilir? Sizinle aynı düzeyde çalışan iş arkadaşlarınız ve yöneticileriniz ile genel bir saygınlık ve başarı nasıl sağlanır? Bir toplantı ya da işyerinde cinsiyet, ırk ve köken oryantasyonu nasıl ele alınır? Mülakatlar, denetlemeler ve iş değişiklikleri için yeni kurallar nelerdir? Kıyafet standartları ya da iş arkadaşları, müşteriler ve patronlar ile iletişim kurmada yeni yaklaşımlar mı ön plana çıkıyor? Bu yeni yaklaşımlar iş eğlencelerine, konferanslara, fuarlara ya da seyahat anlayışına yansıyor mu (Fox, S. 2008:19-20)?

Görgü kurallarının iş dünyasına nasıl uygulanacağını incelemek, hem sizin hem de çevrenizdeki insanların yararınadır. Nihayetinde, olduğunuz kişi, diğerlerine nasıl görüldüğünüz ve nasıl davrandığınızla kendini gösterir. Nasıl baktığınız, konuştuğunuz, yürüdüğünüz, oturduğunuz, kalktığınız, yediğiniz ya da içtiğiniz, diğer bir deyişle kendinizi nasıl sunduğunuz, olduğunuz insanı ele verir ve sadece özel yaşamınızda değil, profesyonel hayatınızda da insanlarda nasıl bir izlenim yarattığınızı belirler.

4.1.1.2. Nezaket

TDK Büyük sözlük nezaketi “Başkalarına karşı saygılı ve incelikle davranma, incelik, naziklik, zarafet.” biçiminde tanımlamaktadır. Nezaketin aslı kibar olmaya dayanır. Nezaket kavramı, insanların karşılıklı olarak ince, ölçülü ve zarif davranışlar

sergilemeleri birbirlerini kırmamaları için göstermeleri gereken özen anlamındadır (Tutar ve Altınöz, 2013:53). Nezaket, samimi ve dostça bir davranış örgüsüdür.

Nezaket, bireyin çevresine, insanlara, doğaya ve kurallara saygı göstermesiyle başlamaktadır. Önce kendinize olan saygınızı koruyup sonrasında bunu başka kişilere de yansıtmanız gerekmektedir (Aktan vd. , 2002:61). Nitekim nezaketin özünde başkalarına saygılı davranmak bulunmaktadır.

Görgülü ve nezaketli olmak karşılıklı anlayışa dayanır. Bunlar bir insanın yaşamı boyunca sahip olması ve koruması gereken değerlerdir. Toplumdaki bireylerin temel ihtiyaçları olduğu kadar onların yaşamlarını kolaylaştıran, yaşamlarına değer katan bazı unsurlar da vardır. Bunlara nezaket kuralları denir. Yaşamımıza güzellik ve incelik katarlar. Zorlamayla değil toplumsal yaşamda sıkça kullanılan akla yatkın bir sebebe dayalı kurallardır. Bilhassa örgütlerde ve iş ortamlarında nezaket kurallarına uyulması iş tatmini ve çalışma barışı açısından çok önemlidir (Tutar ve Altınöz, 2013:54).

Nezaket, toplumun geleneklerine, terbiye sonucunda uyma, başkalarına saygı duyma ile barışçıl bir davranış biçimi olmakla beraber düşünceden çok davranışa dayanmaktadır (Fenmen, 1990:14). İçten davranışlar sergilenmediği sürece nezaketli davranan bir insan olunması mümkün değildir. Ancak doğal ve samimi olanların nezaket kurallarına uyduklarından söz edebiliriz. Nezaketli insan nazik olur. Nazik olabilmek için öncelikle bunu istemeliyiz yani içimizden gelmelidir. Yapmacık davranışlar er ya da geç nazik davranışlarımızın üzerini örtecek ve bizi sınırlarımız zorlandığında nezaketten uzaklaştıracaktır. Böyle bir duruma düşmemek için aynı görgü kurallarında olduğu haliyle nezaket kurallarının da temelinde içtenlik bulunmaktadır. İçtenlikle davranmak ile fütursuzca davranmak arasında büyük fark vardır. Samimi davranacağız diye her aklımıza ve dilimize geleni söylemek bizleri nezaketten uzaklaştıracaktır.

Sözlü ya da yazılı bir biçimde nezaket kurallarına uymamak, temel olarak aklımıza gelen her fikri açıklamak gibi yüzeysel bir durumdan kaynaklanmaktadır. Böyle bir yanılaşa düşmemek için ise dilimizi, kalbimizle aklımız kontrol etmelidir. Bu şekilde dedikodudan da kaçınabiliriz ve gelişigüzel sözlerden ve davranışlardan da uzak durmuş oluruz (Tutar ve Altınöz, 2013:55). Yunan filozofu Aristoteles bu konu hakkında “Akıllı insan her düşündüğünü söylemez fakat her söylediğini düşünür.”

söylemiyle düşüncesini belirtmiş ve böylelikle aklımızı kullanmanın görgü ve nezaket kurallarına uymak ile arasındaki ilişkiyi açıklamıştır.

Görgü ile nezaket kavramlarını birbirinden ayırmak neredeyse imkânsızdır. Çünkü görgüyü büyük çoğunlukla nezaket oluşturmaktadır. Herhangi bir toplumun en çok tercih edip en iyi olarak kabul ettiği davranışları uygulamak nezaketi ifade etmektedir (Öznel, 2010:26).

Herhangi bir ortamda bir konu hakkında tartışırken de nezaket kuralları göz önünde bulundurulmalıdır. Karşımızdaki kişinin düşünceleri bizimkinden farklı diye sonu gelmez tartışmalara girmenin hiç kimseye faydası olmayacaktır. Burada asıl olan düşünceleri tartışmayla değil uzlaşmayla çözebilmektir. Bunu da iyi niyet göstererek ve konuşmayı zekâmızı kullanarak kontrol edip yönlendirerek mümkün kılabiliriz. Nezaketsizliğin olası iki sebebi bulunmaktadır. Bunlardan ilki deneyim eksikliği ve yeterince sosyal olamamaktır. Kime, nerede, neyin, ne zaman, nasıl söyleneceğini bilmeyenler nezaketten uzaklaşıp kibar olamazlar. Bunun için eğitim yoluyla ve günümüzde özellikle sosyal medya aracılığıyla veya topluma örnek kişilerin hal ve hareketlerine dikkat göstererek toplumlarda iletişim ve nezaket bilinci oluşturup geliştirebiliriz. Bir diğer sebep ise iç dünyamızda bulunan ve üstünlük arzusunun dışı yansımış hali olan gururdur. Gururlu yani kibirli diyebileceğimiz bireyler her konuşmada kendilerini önde görüp nezaketi hiçe sayabilirler (Tutar ve Altınöz, 2013:56). Nezaketi abartılı bir biçimde göstermek ise bizi alaycı bir konuma düşürebilir. Bunun için gerekli ve yeter düzeyde nezaket ifadeleri kullanıp ona göre davranmalıyız.

Nezaket ve görgü kurallarının öğrenilmesi ailede başlamaktadır. Aile bir yaşam biçimi şeklinde bunları çocuk ve gençlere benimsetmektedir. Toplumun gelenek ve görenekleri ile okullarda aldığımız eğitim de bu vasıflara sahip olmamıza en büyük etki eden faktörlerdendir (Aslan, 2011:20).

Nezaketle birlikte ele almamız gereken diğer hususlar; incelik, dikkat, hoşgörü ve tevazudur. Bunlar nazik bir insanda bulunması gereken diğer özelliklerdir. Nazik olmaya kültür, bilgi ve zekâyı katarsak incelikli, bizim gibi düşünmeyen insanlara karşı saygıyla yaklaşırsak hoşgörülü, bizden sosyal ve kültürel açıdan daha alt düzeyde bulunan kişilere saygı ve anlayış gösterirsek tevazu sahibi ve çevremizi iyice

gözlemleyip ona göre hareket edersek dikkatli olmuş oluruz. Tüm bu özellikler birleşerek bizim daha nazik bir insan olmamıza katkı sunarlar.

4.1.1.3. Terbiye

Sosyal yaşamda uygulanan davranış kurallarının aile ve çevrede eğitimini alarak bu kurallara uymayı alışkanlık edinmek terbiye olarak tanımlanmaktadır (Fenmen, 1990:14). Terbiye; Arapça kökenli bir kelime olmakla beraber ahlaklı olup nezaket ve görgü kurallarına uymak ile belli bir eğitimle yetişmenin birleşimi anlamında kullanılmaktadır.

Terbiyeli insanlar öncelikle kendilerine saygı duyarlar ve böylelikle başka insanlara da saygı gösterirler. Bu şekilde öz saygısı olanlar kişilikleri ile ilgili zaafıya düşmezler. Zira görgünün temelinde kendine ve başkalarına karşı saygılı olmak vardır (Tutar ve Altınöz, 2013:50). Terbiye, toplum ve çevre tarafından kabul edilmede başrol oynayan değerlerden birisidir. Öyle ki hemen her yerde öncelikle terbiyeli insanlar sevilip onlara saygı gösterilmektedir (Deniz, 1961:5).

İyi niyetli olmak veya sezgisel güçlerimizi kullanarak sosyal yaşamda nasıl davranmamız gerektiğine karar verirken bize yardımcı olmakta yeterli değildir. Bunun için görgü kurallarını bilmemiz gereklidir. Hiçbirimiz dünyaya terbiyeli olarak gelmeyiz. Bunu dış çevrede ve eğitimle ediniriz. Nezaketle iç içe geçmiş terbiye herkese, hangi yaşta olursa olsun yakışır ve o kişiye saygı katarak onu sevimli kılan sihirli bir değnek gibidir. Terbiyeli insanlar toplumun her yerinde ve her zaman ilgiyi üzerlerine çekerler. İnsanlar terbiyeli kişilerle muhatap olmaktan haz duyarlar (Tutar ve Altınöz, 2013:51). Doğal olarak terbiyeli insanların daha çok seveni, arkadaşı bulunur. Kimseyi üzmez, başkalarına iyi davranırsanız bunun doğal sonucu olarak çevreniz de genişler. Herkes sizinle vakit geçirip mutlu olmak ister.

Edep anlamındaki “decorum” günümüzde oldukça etkileyici fakat eski zamanlara ait bir kavram haline gelmiştir ve terbiye ile eş anlamda kullanılmaktadır. Nezih, ahlaklı ve dengeli sosyal davranışlar sergileyen insanlardan bahsedilirken kullanılmaktadır. Edep; onurlu tavır, davranış, sözcük ve hatta kıyafet seçimlerini yansıtan bir kavramdır. Latince “olmakta olan şey” anlamına gelir. Ki bu kavram, çocuklarının iyi terbiye ile yetişmesini isteyen ebeveynlerin ihtiyaç duyduğu bir niteliktir. Edep, başlı başına, kabalık, ahlaksızlık, laubalilik ve benzeri liyakatsızlıkların karşısında

duran iyilik ve güzellik halidir. Kavram; duruma uygun davranış fikrinin yanı sıra etik ve ahlak kavramlarına dair çağrışımlara da sahiptir. Çünkü bazı davranışlar duruma uygun olsalar dahi, sözcükler ve eylemler bazı koşullara uymalarına rağmen bazen etik ve ahlak açısından yanlış olabilirler.

Toplumdaki diğer bireyleri yaralayıp kıran her çeşit davranış veya sözcük, halka açık alanlarda bağırarak konuşmak terbiye kurallarının ihlaline örnek gösterilebilir. Başkalarının bulunduğu yerlerde kulaktan kulağa fısıltıyla konuşmak da yapılan yanlışlardan bir diğeridir (Tutar ve Altınöz, 2013:52). Terbiyesiz kişilerin seviyesine inmek, inen kişinin seviyesini de düşüreceği için bu kişilere karşı kibarlık ve terbiyeden ödün verilmeden saygılı bir davranış biçimi sergilenmelidir.

Güzel terbiyenin sosyal becerileri kariyerinizi ilerletmenizde kritik role sahiptir. Bu beceriler sadece güvenilirliğinizi artırmakla kalmaz, aynı zamanda sizin şirketiniz için ayrıcalıklı bir temsilci olduğunuzu da gösterirler. Bu becerilere sahip olmak genellikle mevcut pozisyonunda sınıflandırılmak ile bir terfi önerisi almak ya da kendi şirketinizi kurabilmek arasındaki farkı oluşturur. Kendinizi, saygın bir davranış ya da nezaket standardı oluşturarak işinizde diğerleri için bir model haline gelmiş bile bulabilirsiniz. Etrafınızdaki insanlar zarafetini takdir edip sizi takip etmeye başlar.

4.1.1.4. Zarafet

Kök bakımından “zarif” ile “zarf” sözcükleri birbirine eştir. Nasıl ki zarf içerisinde mektup bulunmaktaysa zarif insanın içerisinde de hoş şeyler bulunmaktadır (Mısırlı, 2011:11). Zarafet, zarif olmaktır. Yani incelik, güzellik, nazik davranış, hoş ve temiz olma halidir. Güzellik duygusu ile yakından ilişkili olup estetik anlayışa uygunluk anlamındadır. Zarafet, ilişkilerimizin belirli bir düzeye yükselmesine yardımcı olur. Zarif kişiler olgun, ölçüyü tutturan ve dengeyi iyi kurabilen insanlardır. Konuşmalarında yer ve zamana itibar gösterirler (Tutar ve Altınöz, 2013:64).

Zarafet, sosyal yaşamda uyulması gereken görgü ve nezaketin, herhangi bir birey tarafından toplumdaki başka bireylere asil bir biçimde ve bakışları, duruşu gibi kendine özgü tavırlarıyla oluşturup aktarabilmesidir (Yılmaz, 2009:2). Zarafetle davranışlar en çok konuşmalarda belirginleşir. Kaba ve tekdüze anlatımlar zarafeti hiçe saymak anlamına gelir. Böylece muhatabımız da bizim konuştuğlarımızı pek önemsemez.

Zarafetin temelinde, kişilerin her nerede ve ne zaman olursa olsun karşı tarafın hoşuna gidecek ve içten gelen davranışları gösterebilmesi yatmaktadır. Bu şekilde etkileyici davranışlar sergileyen kişiler, çevrelerini etkileyebildikleri ölçüde zarif görülmektedirler.

4.1.2. Protokol kuralları ile görgü ve nezaket kuralları arasındaki fark

Görgü kurallarını günlük hayatta diğer insanlarla olan ilişkilerde gözetilen kurallar olarak ele aldığımızda, protokolü de; uluslar, hükümetler ve onların temsilcilerinin katıldıkları törenlerde ve resmî yaşantıdaki adabımuâşeretini belirleyen kurallar bütünü olarak tanımlarız. Benimsenmiş ve kabul görmüş protokol pratik ve prosedürleri yüzyıllar içinde aşama aşama gelişmiştir.

Protokol ve görgü kuralları çok yakın bir şekilde birbirleriyle ilintilidir. İki kavram da, diğerlerinin duygu ve düşüncelerine saygı ve herkese karşı nezaket ve ilgi gösterme anlamı taşır. Bir kişiye gösterilen ilgi; önemli ya da yüksek mevkie sahip bir insan olduğu için değil, sadece o kişi insan olduğu için gösterilmelidir.

Protokol, yaygın anlamı ile tercih edilen uygun sosyal davranış kodlarıdır. Ancak daha özel anlamda bakıldığında, devlet düzeyinde ya da diplomatik ilişkilerde yürütmeyi sağlayan resmî prosedür ile ilgili kurallar demektir. Bu sebeple, bazı görgü kuralları kitapları protokolü resmî devlet etkinlikleri kapsamında ele alır. Sözcüğün kendisi diğer pek çok alanda kullanıma sahip olsa da özünde: “ Bir işi yürütürken işbirliği ve tutarlılıkla tamamlanması amacıyla takip edilmesi gereken uygun ve doğru prosedür” anlamı taşır. (örneğin, güvenlik protokolü, veri alışverişi protokolü, uluslararası antlaşmalar protokolü gibi). Sözcük, seremoniler ve törenlerde, yasaklanan uygulamalardan ziyade uygulanması istenen kurallara binaen pozitif bir çağrışıma sahiptir. Ancak, bu çağrışımlardan başka, protokolü görgü kurallarından ayırmak oldukça zordur. Bazıları protokolü, görgü kuralları normları olarak tanımlasa da etiket olarak adlandırdığımız görgü kuralları daha spesifik kurallar ve pratiklerdir (Boswell, 2006:20).

Protokol, törenler, seremoniler ve bunların normlarıyla ilgilenen gelenek ve düzenlemeler birikimidir. Protokol, sadece gösterişli bir seremoni hazırlamak değil, bireyler ve aynı zamanda uluslararası karşılıklı saygı ve değerlendirme gözlemlerini yansıtan bir süreçtir. Protokolün kökleri, uluslararası ilişkiler

yönetiminde karşılıklı anlayış ve işbirliğine ulaşmada en uygun davranış kodlarını insani ilişkilere dayanır.

4.2. Sosyal Davranış Kuralları ve Toplumsal Yaşamı Düzenleyen Kurallar

İnsanların dışarıdan gelen uyaranlardan etkilenecek bu etkilere tepki göstermeleri türlü davranış biçimlerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Mısırlı, 2011:1). Toplumsal ilişkiler açısından düşünüldüğünde insanların toplum içinde yaşamaları toplumda ilişkilerin düzenli yürütülmesi gerekliliğini doğurmuştur. Gündelik hayatın bir düzen içerisinde sürdürülmesi gerekliliğinden doğan ve herkes tarafından uyulması beklenen bazı kurallar vardır. Bunlara toplumsal yaşamı düzenleyen sosyal davranış kuralları denilmektedir. Bunların görevi sosyal yaşantıyı kolaylaştırmak ve belirli bir düzeye çıkarıp düzene sokmaktır. Bu kuralların niteliği ise saygı, görgü ve nezakete dayanmaktadır.

Toplumsal yaşamı düzenleyen kurallar bireyler ile toplum arasında denge kurmak amacıyla kullanılmaktadır. Toplumsal yaşamın düzenli olmasını sağlayan kurallar saygı, görgü, nezaket, din ve ahlak kurallarıdır (Tutar ve Altınöz, 2013:65). Toplumsal yaşamın içerisinde bireyler devamlı birileri ile etkileşim ve iletişim içerisinde bulunurlar. Bu nedenle özel yaşamda aile içi özel kurallara, sosyal yaşamda toplumun kültürü ile gelenek ve göreneklere, resmî yaşamdaysa protokol kurallarına uymak bireylerin en temel sorumluluklarındandır (Yılmaz, 2009:85).

Toplumsal yaşantıda düzeyli, saygılı ve topluma uyum gösterebilen bireyler olarak yaşayabilmek için sosyal davranış kurallarının temelini oluşturan, görgü ve nezaket kurallarını bilinmesi ve bu kuralların herkes tarafından uygulanması gerekmektedir (Aytürk, 2007:1). Örf, âdetler ile görgü ve nezaket gibi kurallar halkın hemen hepsinin bildiği, tanıdığı ve uyup uyguladığı davranış biçimleridir. Bunlar sosyal açıdan kabul edilmiş ve yerleşik bir hal almış davranış kurallarıdır (Tutar ve Altınöz, 2013:67).

Bireylerin uyumlu olması sosyal bir varlık olmasının toplumda başka bireylerle yaşamasının doğal sonucudur. Bu sebeple, toplumdaki her birey samimi ve doğal davranarak sosyal davranış kuralları yani saygı, görgü ve nezaket kurallarına uymakla yükümlüdür (Aytürk, 2007:7). Görgü ve nezakete uymanın yanı sıra sosyal yaşamda herhangi bir bireyin kendi benliğini koruması, yapmacık bir davranış olarak görülmemelidir.

İnsanların yaşadıkları toplumda göstermeleri gereken davranış biçimleri vardır. Bunlar kalıplaşmış bir biçim halini almışlardır. Bunlara sosyal normlar denir. Sabit bir biçimde toplumsal yaşamın düzenli olması için yol gösterici olan bu normlara toplumdaki herkesin uyması gerekir. Bu normlar bireylerin davranışlarının diğer bireyler açısından nasıl değerlendirileceği hususunda bilgi vermesi açısından son derece önemli ve gereklidir (Tutar ve Altınöz, 2013:68). İnsanların toplu halde yaşamasının doğurduğu sonuç olarak kurulan ilişkiler yalnızca bireyler arasında değil toplumdaki belirli başlı bazı gruplar veya kurumlar arasında da görülebilmektedir

Genel olarak; Batılı ülkelerde sosyal davranış kuralları esasen bireyi ve bireyin kişiliğini ve haklarına saygıyı ön planda tutarken; Türkiye’de ise topluma ve toplumun yüzyıllar boyunca kuşaktan kuşağa aktardığı gelenek ve göreneklere saygı ve bağlılığı ön planda tutmaktadır. Türk toplumunun yaşamını düzenleyen kurallar, tarihsel ve sosyo-kültürel açıdan incelendiğinde dönemsel farklılıklar olsa da genel anlamıyla; Türk-Şaman, Arap-Emevi, batı ve bilhassa Fransız örf ve âdetleriyle biçimlenmiştir. Bundan ötürü Türk toplumunda bireylerin davranışları, konuşma biçimleri ve yaşayışları genel olarak bu üç unsurun ortak birleşimini taşımaktadır (Aytürk, 2007:6). Sonuç olarak sosyal davranış kuralları, kullanıldığı ülkenin kültürü, tarihsel geçmişi, gelenek ve görenekleriyle yakından ilgilidir.

Kurallara aykırı davranan kişilere toplum tarafından gösterilecek tepki hoşgörüsüzlük veya ayıplama olabileceği gibi devlet otoritesinin sert uygulamaları ve yaptırımları da görülebilir. Görgü ve nezaket kurallarına uymama kınama gibi tutumlara yol açabilecekken sosyal yaşamda asli kural olan hukuk kurallarına uymama ise cezayla karşılık bulur (Tutar ve Altınöz, 2013:66). Sosyal ve toplumsal ilişkilerimiz içerisinde, ödev ve sorumluluklarımızı yerine getirmeyip kurallara uymazsak çok çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalabiliriz.

4.2.1. Hitabet kuralları

İletişimde birinci basamak hitaptır. Karşımızdaki insanlara nasıl hitap edileceğini bilmemiz hayatımızda başarılı olmamız açısından önem arz etmektedir.

İster özel hayatımızda isterse gündelik hayatta olsun karşı tarafa yani muhabata hitap şeklimiz çok önemlidir. Karşımızdaki kişiye yönelttiğimiz ifade kesinlikle doğru olmalıdır (Aslan, 2011:31). Toplumsal yaşamda insanlar ile doğru ve iyi bir iletişim

kurabilmek adına, muhatap olduğumuz kişiye, görgü ve nezaket kurallarına göre hitap etmek gerekmektedir. Burada dikkat edilecek husus; insanlara statü, rol ve görevleri dikkate alınarak hitap etmektir (Tutar ve Altınöz, 2013:86). Muhataplarımız olan kişilere hitap ederken kibar ve güleç olmalıyız. Onlara sevgi ve saygı ifadeleri ile hitap etmemiz, güzel söz ve davranışlarda bulunmamız gerekmektedir.

Hitap bir kişinin mesleğinde önemli yer tutar ve muhatap olduğumuz kişilere karşı en iyi bir biçimde hitap etmek mesleğimiz açısından çok gereklidir (Kurtbay, 1985:28). Bilhassa, kamusal alanda çalışanlar arasındaki ilişkilerde uyulması gereken kurallar arasında hitap önemli bir yere sahiptir (Yılmaz, 2009:85). Herhangi bir kurumda çalışanların görgü ve nezaketi öncül alıp birbirlerine iyi hitap etmeleri kurumun saygınlığını da artıracaktır.

Çevremizdeki kişileri olumlu biçimde etkileyebilmek adına iyi hitaplarda bulunmak ve hitabet konusunda kendimizi geliştirmemiz gerekmektedir (Öznel, 2010:67). Doğru hitap etkili bir iletişim sürecine yön verir. Yanlış hitap ise bilgisizlik, cahillik, görgüsüzlük veya saygısızlık kabul edilebilmektedir. Böylelikle olumsuz bir etkileşim oluşmaktadır.

4.2.1.1. Sözlü hitap

İnsanlar arasında iletişim kurmanın en temel yollarından biri konuşmadır. İfadelerimiz ise konuşmamıza anlam ve karakter kazandırmaktadır (Aktan vd. , 2002:63). Konuşurken doğal ve net olmamız, açık ifadelerle karşımızdakine hitap etmemiz gerekmektedir. Özellikle ağır ve ağdalı bir dille konuşmaya çalışmak veya dilimizde bulunmayan yabancı sözcüklerle konuşmak, dinleyenleri sıkıp yoracaktır. Bu durum toplum tarafından kendini beğenmişlik olarak görülebilmektedir.

Uydurma sözcüklerle konuşmaya çalışmak ise insanı gülünç durumlara düşürmektedir. Konuşurken aşırı derecede baş, kol veya el hareketleri yapmaktan da kaçınılması gerekmektedir (Aker, 1969:28). Çünkü bu karşımızdaki kişinin dikkatini söylediklerimizden çok hareketlerimize yönlendirmekte ve böylece etkili bir iletişim kurulamamış olmaktadır.

Belli başlı çerçeveler olsa da, hitap biçimleri kültürden kültüre değişiklik göstermektedir. Birkaç genel kuralı takip etmenin dışında mahallî geleneklerin de gözetildiğine emin olmak gerekmektedir. Diplomatik temsilciler arasındaki resmîyet

ruhu genellikle diğerklerine ilk adlarıyla hitap etmemekle başlamaktadır. Aksine yönelik ya da daha özel bir uygulama olmadıkça resmî olmayan unvanlara yönelik hitaplar kullanılması gerekmektedir. Örneğin genelde eşler birbirlerini “karım” ya da “kocam” diyerek ve isimleri ile tanıtmaktadırlar. Ancak resmî durumlarda soy isimler tercih edilerek “Bay” ya da “Bayan Çelik” olarak eşinizi takdim etmeniz gerekmektedir.

Büyükelçiler “Bay/Bayan Büyükelçi” ya da “Büyükelçi Murat” şeklinde takdim edilirler. Sadece özel görüşmelerde ve uzun süreli dostluklarda bir büyükelçiye ismiyle hitap edilebilir ki bu da göz önünde olmamalıdır. Büyükelçilere emekli olduktan ya da yurtdışındaki görevini tamamlayıp döndükten sonra da yine “sayın büyükelçi” diye hitap edilir.

Türkçe konuşulurken “Bay” sözcüğü yerine “Sayın” sözcüğü denir. Yabancı bir büyükelçiye “Sayın Büyükelçi” denilebilir. Resmî unvanlar devletin üst düzey yetkilileri için sıkça kullanılmaktadır (Kurtbay, 1985:29). İlke olarak konuşulacak konuyu seçme ve değiştirme hakkı büyüklere ait olmakla beraber söze büyükler başlamaktadırlar (Yılmaz, 2009:87).

Konuşurken cevaplarımızı aşırı kısaca vermek deyim yerindeyse kestirip atmak kendini beğenmiş bir kişi olarak algılanmamızı sağlar ve konuştuğumuzu kişi kırılabılır. Sözü aşırı uzatmak ise kendimizi kanıtlamaya çalıştığımız anlamına gelebilir. Bu nedenle zaman ayarlamasını iyi yapıp görüşmelerde yapacağımız konuşmaları özet şeklinde yapmamız gerekmektedir (Fenmen, 1990:16).

Konuşan kişinin eğitim düzeyi, bulunulan ülkenin dili, kültürü, gelenek ve görenekleri ile kişinin kendi mizacı, dünya görüşü, nezaket ve görgü konusundaki bilgi ve bağlılık düzeyi gibi hususlar konuşmayı etkileyen unsurlardandır (Aktan vd. , 2002:63). Ayrıca ailelerin çocukluk çağlarından başlayarak kendi çocuklarına diğerk insanlara nasıl hitap etmeleri gerektiğini öğretmeleri görgü ve nezaketin temelidir.

Konuşulan tüm konuların ciddiye alınması karşımızdaki kişilerin düşüncelerinin hafife alınmaması gerekmektedir. Farklı yer ve zamanlarda, daha önce ifade edilen görüşlerin karşıtını belirtmek, kişinin çevresinde güven eksikliği oluşturur ve bu kişiye olan güven sarsılmış olur (Fenmen, 1990:17).

Bunların yanı sıra genel olarak sözlü hitapta bulunurken dikkat edilmesi gereken bazı durumlar aşağıdaki gibidir:

- Tanıştığımız insanlara hemen sen demeyip siz diye hitap etmeliyiz.
- Kendimizden büyük kişilere ya da hanımefendilere siz demeliyiz.
- Kamusal ya da sosyal yaşamda resmî makam sahibi bireylere, kendimizden büyüklere ve hanımlara hitap ederken saygılı davranmak ve unvanlarıyla ya da hanımefendi-beyefendi şeklinde hitapta bulunmak önem arz etmektedir (Aytürk, 2007:9).
- Hitap edeceğimiz kişi hakkında bilgi sahibi olmamız yani o kişinin herhangi bir resmî unvanı, rütbesi varsa ya da toplumsal bir rolü veya statüsü bulunuyorsa bunu bilmemiz gerekmektedir. Çünkü dikkatsizce yapacağınız bir hitap sizi görgüsüz ve bilgisiz bir kişi konumuna düşürecektir (Tutar ve Altınöz, 2013:87).
- Konuşma esnasında karşımızdaki kişinin de ilgi alanı olan bir konu bulmak ve konuşmaya ara vermeden devam edebilmek ustalık gerektirmektedir (Aker, 1969:29).
- Genel resmî hitaplarda bulunurken sayın kelimesi addan önce, unvan kullanılıyorsa adla unvan arasında kullanılır. Ayrıca sadece adla kullanılmaz (Aytürk, 2007:9).
- Herhangi bir kimseyle konuşurken sürekli olarak sizi anlayıp anlamadığınızı sormamanız ve kesinlikle doğru olup olmadığını bilmediğiniz rakam veya sayıları ifade etmemeniz gerekmektedir (Aslan, 2011:32).
- 18 yaşından büyüklere siz dememiz onlara değer verdiğimizizi göstermesi bakımından doğru bir davranış biçimi olacaktır.
- Cumhurbaşkanı tüm ülkeyi ve ulusu temsil etmektedir. T.C. Cumhurbaşkanı'na "Sayın Cumhurbaşkanım" ya da "Sayın Cumhurbaşkanımız" diye hitapta bulunulmalıdır. Kendisi orada bulunmuyorsa da "Sayın Cumhurbaşkanı" denilmelidir.
- Kural olarak herhangi bir ast, herhangi bir üstüne hitap ederken unvanı özelleştirerek kullanır. Örneğin, "Başkanım" ya da "Sayın Başkanım" gibi. Bununla beraber karşılıklı teke tek iletişimdeyse "efendim" kelimesini kullanırlar. Bu da saygıyı belirtir. Üst, astına hitap ederken ise

astın unvanı ya da ismine “hanım” veya “bey” kelimelerini getirirler. Eş düzeydeki kişiler söz konusu olduğunda unvanla hitap edilir (Aytürk, 2014:83).

- Bazı adlar hem erkek hem de hanımlarda kullanılabilir. Bu tip durumlarda sıkıntı yaşamamak adına eğer emin değilsek “sayın” kelimesini kullanırız. Örneğin, Sayın Deniz Polat ya da Sayın Yaşar Kılıç gibi.
- Kamusal yaşamda, eğer müdür bayansa mutlaka kadro unvanıyla hitap edilmelidir. Eğitim Müdürü Sayın Fatma Söylemez demek doğru olacaktır. Sosyal ilişkilerimizdeyse “Müdire Hanım”, “Hâkime Hanım” veya “Kaymakam Hanım” denilmesinde bir sakınca yoktur (Aytürk, 2014:86).
- Resmî görüşmelerde argo kelimeler kullanmaktan hem erkekler hem de hanımlar mutlaka kaçınmalıdırlar. Bu tip kelimeleri resmî bir ortamda ağızdan kaçırarak ve dili yanlış kullananlar hemen gözden düşmektedirler (Deniz, 1961:60).
- Onursal kelimesi, görevini sürdüren, ücret almadan onur başkanlığında bulunan kişiler için kullanılır. Eski yöneticilere onursal diye hitapta bulunmak yanlış olacaktır (Aytürk, 2014:86).
- Askerlere hitap edilirken çok dikkatli davranılıp doğru hitaplarda bulunulmalıdır. Türkiye’de askere hitap edilirken rütbe göz önünde bulundurulur. Rütbe kullanılırken “bay” kelimesi kullanılmaz. Askerîyede bir üst astına rütbesine göre hitap ederken ast ise üstünün rütbesinin başına “sayın” kelimesini getirerek hitap eder (Kurtbay, 1985:31).
- Genellikle orta öğretimden itibaren öğretmenlere “hocam” denilmektedir. Fakat okul müdürlerine, dekan ile rektörlere her zaman “Sayın Hocam” diye hitap etmek gerekmektedir.
- Gündelik yaşamda karşılaşılan, iş ilişkilerinde bulunulan, kamusal ya da sosyal ortamlarda birlikte olunan, resmî olarak ast-üst ilişkisinde olunan tüm bayanlara “hanım” diye hitap etmek gerekir.
- Profesörler hep profesör doktor olarak çağrılır. Prof. Dr. olarak da kısaltılır. Herhangi bir profesör görevini bitirip emeklilik durumuna geçse de o kişi her zaman profesör olarak kalacaktır yalnızca önceden

bulunduğu görev ya da görev yeri ile ilgili konuşulduğunda kadrosuyla alakalı unvanının önüne emekli ya da eski kelimeleri kullanılabilir (Aytürk, 2014:87).

- Küçüklerin büyüklerine başarı dileyici hitaplarda bulunmamaları, onların hatırlarını sormamaları ve sözlerini kesmemeleri gerekmektedir (Aslan, 2011:33).
- Karşınızdaki kişi size kötü bir hitapta bulunmuşsa onun yaptığı hataya ortak olmayarak ve ona aynı biçimde karşılık vermeyerek kötü bir hitapta bulunmamamız gerekmektedir (Özaltın, 2005:56).
- Karşımızdakiyle konuşurken konuşacak bir konu bulamazsak lafı gereği yokken uzatmaya çalışmamız geveze olarak görülmemize neden olup muhatabımızı sıkacaktır.
- Günümüzde, “Bay” ile “Bayan” kelimeleri sadece cinsiyet farklılığını belirtmek için kullanılmaktadır (Aytürk, 2007:9).
- Eğer çok çekingen birisi iseniz ve herhangi bir yerde konuşma yapmanız gerekmekte ise konuşmanız için önceden bolca alıştırmaya yapmak yararınıza olacaktır.
- Konuşma şeklimiz, hızımız ve ses tonumuz konuşmamızın anlamına etki etmektedir. Sabır, öfke, korku gibi haller muhatabımız tarafından kolayca anlaşılacaktır. Sabırsızca konuşmayı sonlandıracak biçimde hızlı veya sıkıldığınızı belli edercesine yavaş konuşmaktan kaçınmalısınız. Aynı zamanda, konuşurken bağırarak da tepki çekebilmektedir (Söylemez, 2005:97).
- “Bey” denilmeyecek olanlara “efendi” demek uygundur. Hanım sözcüğü bayanlar için kullanılmaktadır (Tutar ve Altınöz, 2013:89).
- İş yaşamındaki resmî ortamlarda gösterilen saygı ile nezaket makamadır. Bu nedenle üstlere hitap ederken aslında o makama hitap edildiği unutulmamalı ve saygıda kusur edilmemelidir (Mısırlı, 2011:122).
- Çoğunlukla devlet memurları “bey”, din adamlarıysa “efendi” veya “hoca” olarak çağrılmaktadır. Diyanet İşleri Başkanına ise “Sayın Başkan” ya da “Muhterem Başkan” demek en doğru hitap biçimi olacaktır (Aytürk, 2014:89).
- Ölmüş olan bir kimse eğer Müslüman bir erkekse “merhum”, Müslüman bir kadınsa merhume, Müslüman değilse “mütevvefa” denilmektedir.

Ayrıca bu kişi Müslüman ise “Allah rahmet eylesin.”, Müslüman değilse “Toprağı bol olsun.” denilmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:89).

- Ailelerin kendi içlerindeki yakınlıktan ötürü bir arada iken kullandıkları lakaplar varsa da bu takma adların kesinlikle başkalarının yanında kullanılmamaları gerekmektedir (Deniz, 1961:60).
- Her nerede, ne zaman ve kiminle konuşursak konuşalım bulunduğumuz ortamdaki kişilere hitap ederken kırıcı olmaktan kaçınılmalıdır.
- Vekil unvanı bulunan kişilere üst unvanla hitap etmek o kişiye o kişiye gösterilen değer ve nezaket açısından önemlidir (Yılmaz, 2009:86).
- Kamusal ya da sosyal yaşamdaki ilişkiler karşılıklı olarak gerçekleşmektedir. Bu nedenle herhangi biriyle iş yaparken ya da etkileşimde bulunurken kullandığımız hitaplara dikkat etmemiz gerekmektedir.

Çizelge 4.1: Türkçe Hitap Örnekleri

Kaynak: (Mısırlı, 2011:44)

Yazılı Hitap	Sözlü Hitap ve Takdim
Cumhurbaşkanı -Sayın Cumhurbaşkanı, -En derin saygılarımı kabul buyurmalarını istirham ederim, efendim	- Sayın Cumhurbaşkanı
Eşi ile birlikte: -Sayın Cumhurbaşkanı ve -Bayan Abdullah Gül	- Sayın cumhurbaşkanı ve Muhterem Refikaları
Sadece Eşi için: -Sayın Hayrünisa Gül -Pek muhterem hanımefendi -Derin saygılarımı kabul buyurmalarını istirham ederim.	- Muhterem hanımefendi - Sayın Cumhurbaşkanımızın Muhterem Refikaları

4.2.1.2. Telefonda hitap

Telefon kelimesi Batı medeniyeti vasıtasıyla eski Yunancadan Türkçe’ ye girmiştir. Telefonla iletişime geçmek, gelişen teknolojiye paralel olarak son zamanlarda çok fazla artmıştır. Günümüzde hemen herkes bir cep telefonuna sahip olmakla birlikte çoğu kişi akıllı telefon kullanımına geçmiştir. Öyle ki bazı kişilerin birden çok telefonu olup iş ve özel telefonlarını birbirinden bağımsız kullanmaktadırlar. Günümüzde telefon kullanımının hem kamusal hem de resmî yaşamda bu denli fazla olmasının doğal bir sonucu olarak telefon kullanırken uymamız gereken kuralları ve hitap şekillerini bilmemizin de önemi artmaktadır.

Telefon, resmî veya sosyal yaşamda, kamu kurum ve kuruluşlarında, farklı iş ortamlarında, arkadaşlarımızla olan ilişkilerimizde çok dikkat edilerek kullanılmalıdır (Aslan, 2011:194). Özellikle internetin de telefonlarda kullanılmasıyla birlikte gündelik yaşantımızdaki ilişkilerimizde olsun iş veya resmî görüşmelerde olsun hemen her işimizi telefonla yürütmekteyiz. Bu sebeple de telefon kullanmayı ve telefonda konuşmayı iyi bilmeliyiz.

Telefonla konuşmada dikkat edilmesi gerekli olan kurallar genel olarak aşağıdaki gibidir:

- Telefonla konuşurken (görüntülü konuşmalar hariç) insanlar birbirlerini görmezler. Anlatmak istediklerini de jest ve mimikle destekleyemezler. Bu nedenle telefonla konuşurken yapmacık bir ses tonundan kaçınılmalı ve söylenecek sözcükler iyi seçilmelidir.
- Telefonu eden kişi, telefon açılınca öncelikle karşısındaki kişiye “İyi günler, İyi akşamlar.” demeli ve kendini takdim etmelidir (Aytürk, 2012:49). Bundan sonra aranan kişi belirtilmelidir.
- Telefon açılınca “Efendim” ifadesi, eğer karşı taraf kendini tanıtmazsa “Kiminle görüşüyorum efendim” ifadesi kullanılmalıdır (Söylemez, 2005:115).
- İş ortamındaki bir telefon görüşmesinde, yönetici kişi telefodayken odasına girmemek gerekir (Tutar ve Altınöz, 2013:124).
- Resmî yaşamda telefon eden, ismini ve soy ismini söyledikten sonra unvanı ile kurumunu da söylemelidir (Aytürk, 2012:50).
- Telefonda konuşurken dikkat, hassasiyet, görgü ve nezaket hepsi bir araya gelmektedir. Bu nedenle telefon özenli bir biçimde ve kurallara uygun olarak kullanılması gereken bir araçtır (Öznel, 2010:83).
- Eğer bir kişi telefon edip kendini tanıtmadığında onu hatırlamazsanız “Özür dilerim, hatırlayamadım.” demek gerekir (Aytürk, 2012:50).
- Yanlış arama ya da aranmalarda telefonu karşıdaki kişinin suratına kapamak yerine özür dilemek gerekir.
- Birisi sizi aradığında karşı taraftan izin almadan konuşmayı başka kişilere dinletmek uygun düşmez (Aslan, 2011:195).
- Özellikle kısa telefon görüşmelerinde bulunmaya özen gösterilmelidir. Telefonda gereksiz yere lafı uzatmak karşı tarafa sıkıcı gelecektir.

- Bir şeyler yer veya içerken telefonla konuşulmamalıdır.
- Telefonla konuşma yaparken karşımızdakinin sözünü kesmek saygısızlıktır.
- Telefonda gürültülü bir biçimde konuşmak, yapmacık bir ses tonu kullanmak hoş karşılanmayacağı gibi içten ve doğal konuşmak ile saygılı ve kibar bir tonda konuşmaksa doğru bir hitap biçimi olacaktır (Aytürk, 2012:50).
- Resmî kurum ve kuruluşlarda çalışan sekreter veya santral görevlilerinin hizmet içi eğitim alarak telefonda konuşma kurallarını iyi bir biçimde öğrenmeleri gerekmektedir (Aslan, 2011:195).
- Telefonunuzu hemen ilk çalışta açmayıp iki defa çalmasını beklemek, başka kişileri de telefonu açmadıkları halde sürekli çaldırıp rahatsız etmemek gerekir.
- Telefonda özellikle anlaşılması istenen ve karıştırılabilecek türdeki sayı, isim veya saatler kodlanarak tekrar edilmelidir (Aytürk, 2012:51).
- Cep telefonlarını sinema, tiyatro gibi yerlerde veya resmî görüşmelerde kapalı ya da sessiz konumda bulundurmamak gerekmektedir.
- Telefonda sizinle değil başka birisiyle görüşülmek isteniyorsa o kişiyi bağırmeden “bey” ve “hanım” gibi ifadeler kullanarak çağırmanız gerekmektedir (Söylemez, 2005:115).
- Zorunlu haller dışında yemek esnasında telefon etmek uygun değildir. Hafta içleri sabah 09.00’den önce, akşam 22.00’den sonra telefon edilmemelidir. Hafta sonları cumartesi 12.00’den önce, akşamlarıysa 22.30’dan sonra arama yapılmamalıdır. Pazarları hiçbir şekilde arama yapmamak gerekir (Aslan, 2011:195).
- Özel ve sosyal telefon görüşmelerinde telefonu eden kişi öncelikli olarak telefonu kapama hakkına sahiptir. Fakat bir üste, yaşlı bir kişiye ya da bir hanıma telefon edilmişse telefonu önce onların kapamasını beklemek gerekir (Aytürk, 2012:52).
- Özel günlerde, bayramlarda ya da hastalık gibi durumlarda insanlar mutlaka aranmalı, hal ve hatırları sorulmalıdır. Böylece aranılanlar mutlu olacaklardır.
- Telefonda bir konu hakkındaki açıklamanız ne çok uzun ne de çok kısa olmalıdır (Tutar ve Altınöz, 2013:129).
- Uçak gibi elektronik fren sistemlerine sahip araçlarda güvenlik sebebiyle cep telefonlarının tamamı ile kapalı konumda tutulması ve zamanı gelinceye kadar açılmaması gerekmektedir (Aslan, 2011:197).

- Tanıdığımız veya tanımadığımız herhangi birinin telefonla konuşmasını izni ya da haberi olmadan dinlemek görgüsüzlüktür.
- Telefon kulübesinde görüşme yapıyorsanız sırada bekleyenleri hiçe sayıp onlara sırtınızı dönerek çok uzun bir süre kulübede kalmak nezaketsizliktir (Söylemez, 2005:115).
- Karşı tarafın öncelikli olarak telefonu kapaması gereken durumlarda telefonun kapanmasını geçerli bir zaman boyunca bekleyerek “tık” sesini duymayana kadar telefonu kapamamak gerekmektedir (Öznel, 2010:84).
- Resmî ortamlarda ve çalışma ortamlarında cep telefonları sessiz konuma getirilmelidir (Tutar ve Altınöz, 2013:133).
- Telefon görüşmemiz kıtalararası ya da yabancı bir ülke ile olacak ise arayacağınız yerde saatin kaç olduğunu bilmeniz veya öğrenmeniz yararınıza olacaktır. Aksi takdirde uygunsuz saatlerde arama yapabilir ve görüşmek istediğiniz kişiye ulaşamayabilirsiniz (Özaltın, 2005:107).
- Evlerde telefonun yanında her zaman bir not defteri ile kalem bulunması gerekmektedir (Öznel, 2010:87).
- Telefonda söylediklerinizin, muhatabınız olan kişi tarafından anlaşıldığından emin olmanız gerekmektedir.

Çizelge 4.2 :Telefonda Konuşma Kuralları

Kaynak: (Tutar ve Altınöz, 2013:130).

Söylenmemesi gerekenler	Söylenebilecekler
1. Perdeleme yaparken; - Kimin aradığını bilmek istiyor. - ...Bey/Hanım, bugün telefonları bağlamamamı söyledi. - Kendisi şu an dışarıda; daha sonra arayınız.	- “Kim arıyor” diyeyim? - Bir saniye bekler misiniz? Yerde olup olmadığından emin değilim. - Kendisi şu an ofisinde değil. Mesaj bırakmak ister miydiniz?
2. Telefon Meşgulse; - Kendisi telefonla görüşüyor, ne istemiştiniz? - Telefonu meşgul, tekrar arayabilir misiniz?	- Üzgünüm. Kendisi şu an diğer telefonla konuşuyor. Bitinceye kadar bekler miydiniz? Yoksa o mu sizi arasın? - Üzgünüm; ama telefonu meşgul. Sizi beklemeye almamı ister miydiniz?
3. Yönetici dışarıda ise; - ... Hanım/Bey burada değil ve ne zaman döneceğini bilmiyorum. - ... Hanım/Beyin nerede olduğunu bilmiyorum.	- ... Hanım/Bey bugün ofis dışında ve yarına kadar buraya döneceğini sanmıyoruz. - ... Hanım/Bey şu an ofisinde değil, döndüklerinde sizi aramamızı arzu eder misiniz?
4. İsim ve numaralardan emin olmak için; - Ne tuhaf bir isim. Heceler misiniz lütfen? - Numaranız kendisinde var mı? - Mesajınızı masasına bırakacağım.	- İsminizi doğru alabilmem için heceler misiniz, lütfen? - Numaranızı alabilir miyim, lütfen? - Mesajınızı mutlaka ileticeğim.
5. Beklemeye alırken; - Lütfen bekleyin (deyip, bir şey söylemesine fırsat vermeden beklemeye almak).	- Şu an ofiste değil; ama buralarda bir yerde olduğundan eminim. Sizi birkaç dakikalığına beklemeye alabilir miyim?

4.2.1.3. Yazılı hitap

Duygu ve düşüncelerimizi ifade etme biçimlerinden birisi olan yazı, gündelik yaşamda ve çalışma ortamlarında sıkça kullanılmaktadır. Bu nedenle yazılı iletişimin ve yazılı hitabın kurallarını bilmek son derece önem taşımaktadır. Yazı, konuşmaya göre daha kalıcı olduğu için yazılı hitap kurallarına dikkat edilerek yazılar yazılmalıdır. Herhangi bir nedenle gönderdiğimiz bir yazı saklanıp yıllar sonra tekrar okunabilmektedir. Bu durumda yazılarımızı yazarken seçici ve dikkatli davranmamız gerekmektedir.

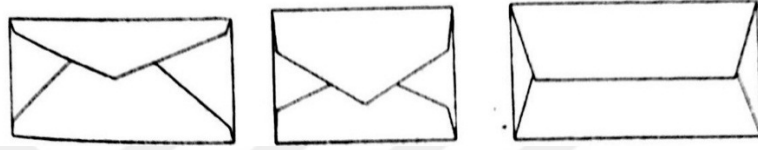
İnsanlar içlerinde yaşadıkları toplumun bireyleri olarak ömürleri boyunca diğer bireylerle yazılı ya da sözlü biçimde iletişim kurarlar. Buradaki başarı, yazılı veya sözlü olsun, hem şekil hem de kapsam bakımından dikkatli olup karşımızdakilere uygun bir biçimde hitap etmemizden geçmektedir (Ünlütürk, 2000:259'dan Akt. Aslan, 2011:191). Yazılı hitapta, söz ve davranışta olduğu gibi, dengeli davranıp tutarlı olmak ve başkalarına saygı göstermek çok önemlidir (Aktan vd. , 2002:64). Yazılı olarak aktarmak istenilen duygu ve düşünceler genellikle mektup, telgraf ya da kart vasıtasıyla iletilmektedir.

Uzaktaki arkadaş ve yakınlarımıza yolladığımız ya da resmî kurumlar arasında iletişimi sağlayan yazılı türlerden birisi de mektuptur. Mektuplar duygu ve düşünceleri ileten araçlardır. Aynı zamanda haberleşmeyi sağlamaktadırlar. İletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak eskiden olduğu kadar çokça mektup kullanılmasa da mektubu yazarken kullanılacak dil ve anlatım mektubun yollanılacağı kişiye göre değişiklik göstermektedir. Örneğin, bir arkadaşımıza yollamak istediğimiz bir mektupla bir aile büyüğümüze yollayacağımız mektuplardaki hitap biçimleri farklı olmaktadır. Sonuç olarak mektup yazmak sanıldığı kadar kolay bir iş değildir ve özen gerektiren bir yöntemdir.

- Mektup yazılırken tarihle birlikte o mektubun yazıldığı şehir veya yer ismi de mutlaka yazılmalıdır. Kendimizden büyük ya da iş ilişkilerimizin bulunduğu kişilere mektup yazarken eğer imkânımız varsa bilgisayar ya da daktilo kullanılmalıdır (Aktan vd. , 2002:65).
- Özü itibariyle bir mektupta tarih, hitap, metin, selam ile imza bölümleri bulunmalıdır. Mektupların yazılış amaçları birbirlerinden çokça farklı olabilmekle birlikte mektup bir kişilik yansıması olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu yönüyle bir mektup incelendiğinde onu yazan kişinin hakkında düşünceler geliştirebilir o kişi hakkında yargılarda bulunabiliriz (Aslan, 2011:191).

- Mektupta selam verirken ve mektubu sonlandırırken yakın arkadaş ve akrabalarımız için sevgilerimizi, resmî mektuplarda ise mektubu yazdığımız kişiye ya da kuruma olan saygılarımızı sunmamız gerekmektedir.
- Mektuplarda, sağ üst kısma, gün-ay-yıl olarak açık bir biçimde tarih yazılmaktadır (Öznel, 2010:93).
- Mektup kâğıtlarının dörde katlanan türü yerine, yukarıdan aşağı üçe katlanan türleri, dolayısıyla bu mektupların içine girebileceği tarzda olan uzunca zarflar önerilmektedir (Fenmen, 1990:17).



Şekil 4.1: Mektup zarf örnekleri

Kaynak: (Tutar ve Altınöz, 2013:149).

- Mektupların, okunur ve anlaşılabilir düzgün bir el yazısı ile yazılması gerekmektedir.
- Mektupta hitap edilen kişi resmî bir unvana sahipse isim kullanılmadan resmî sıfat kullanılmalıdır; “Sayın Dekan” gibi... Resmî unvan yoksa ve arada yakınlık da bulunmuyorsa mektupta kullanılacak ifade “hanımefendi” ve “beyefendi” şeklinde olmalıdır. Eş düzeydeki kişilere ya da gençlere hitap edilirken ise “sayın” kelimesi soy isimden önce getirilerek kullanılmalıdır (Aktan vd. , 2002:65).
- Kısa mektuplar daha makbuldür. Bilhassa resmî işlerle ilgili mektupların bir sayfayı geçmemesi gerekmektedir (Öznel, 2010:94).
- İyi bir yazının eksiksiz, kısa, açık, anlaşılır, temiz ve dilbilgisi kurallarına uygun yazılmış olması gerekmektedir.
- Çoğunlukla da mektupların arka tarafa geçecek kadar uzun olmaması ve imzalanması saygı göstergesidir (Fenmen, 1990:18).
- Mektubunuzun metin kısmında ne anlatmak istediğinizi açık ve anlaşılır bir biçimde aktarabilmeniz gerekmektedir.
- Mektup zarflarının üstüne yalnızca adres yazılmalıdır. Ayrıca not yazılmaması gerekmektedir (Aytürk, 2007:310).

- Mektubunuzu mantıklı, nazik ve düzgün bir dille yazmanız mektubunuzu yazma amacınıza ulaşabilmeniz açısından size fayda sağlayacaktır.
- Mektup kâğıdınızın rengine göre mürekkep seçmeniz gerekmektedir. Resmî işlerle ilgili mektuplarda metin kısmı siyah yazılmış olsa da mektubun bizzat sizin tarafınızdan yazıldığını belirtmesi açısından imza kısmını mavi mürekkepli kalemle imzalamanız gerekmektedir (Öznel, 2010:95).
- Mektupların mutlak suretle kurşun kalemle yazılmamaları gerekmektedir.

4.2.2. Selamlaşma

Selam verip almak sevgi, nezaket ve saygı ifadesidir. Aynı zamanda soylu, kibar ve insancıl bir harekettir (Esirci, 2010:20'den Akt. Aslan, 2011:35). Eski zamanlardan beri farklı ulusların çeşitli selamlama şekilleri bulunmuştur. Günümüz dünyasında ise tüm dünyada kabul edilen selam şekilleri oluşturulmaktadır (Tutar ve Altınöz, 2013:100) Selamlaşma, selam verme bütün ilişkilerimizin başlangıcıdır. Birisine selam vermek için onu tanıyor olmak zorunda değiliz. Selam vermemeyi alışkanlık haline getirmemiz toplum tarafından hoş karşılanmaz ve yalnızlaşabiliriz (Aytürk, 2012:27). Çevremizle olumlu iletişim yaratmak amacıyla selam vermemiz uygun olacaktır.

Selam alıp vermenin yani selamlaşmanın da belirli bazı kuralları vardır. Bu kurallar aşağıdaki gibidir:

- Selam verirken hafifçe baş eğme uygun olur.
- Duruma göre “Merhaba, Hoş geldiniz, İyi akşamlar.” gibi farklı ve çeşitli selam ifadeleri vardır.
- Gündelik yaşamda, yaşlılara gençlerin, büyüklere küçüklerin, bir yerde bulunanlara yeni gelenlerin, merdivenden çıkanlara inenlerin, yayalara arabadakilerin, kapıdan girenlere çıkanların, yolda duranlara yoldan geçenlerin daha önce selam vermesi beklenmektedir (Aslan, 2011:35).
- Selam vermekten daha önemlisi selam almaktır. Tanımadığımız birisi bile bize selam verirse mutlaka onun selamını almalı ve biz de o kişiye karşılık olarak selam vermeliyiz. Nitekim selam, sevgi, saygı ve güven ifadesidir (Aytürk, 2012:27).

- Bir kimsenin çok yakınından geçmek durumunda kaldığınızda, eğilerek ya da şapkanız varsa onu çıkararak, o kimseden özür dilemeniz gerekmektedir (Deniz, 1961:53).
- Erkekler ile hanımlar arasındaki selamlaşmada yine baş hafifçe eğilir. Burada göz teması kurmak son derece önemlidir. Eğer bir erkek, bir hanıma seslenerek selam verecek olursa, hanımın o erkeğe karşılığı hafifçe baş eğme veya gülümseme ile olmalıdır. Hanım erkeği görmezden gelirse veya erkek öyle olduğunu hissederse erkeğin hanımı selamlaması uygun olmaz (Aytürk, 2012:27).
- Tanıdığımız birisiyle uygun olmayan yerlerde veya durumlarda karşılaştığınızda onları mahcup etmemek, utandırmamak adına selam vermememiz daha uygun olacaktır (Öznel, 2010:57).
- Eller cepte iken selam verilmemeli, içten ve doğal bir selam verilmelidir.
- Bir ortamda selam vereceğinizde sadece bir kişi tanıdığınız ise, herkesi selamlamak gerekmektedir.
- Devlet ilişkilerinde, devlet büyükleri ile devlet adamları ve üst düzeydeki yöneticilerle hanımlar ve topluluk halinde olanlar her zaman “saygılar” ifadesi kullanılarak selamlanmalıdır (Aytürk, 2012:30).
- Selam verirken isim ile varsa unvan kullanmak o kişiye verilen önemi göstermektedir.
- Adres sorma gibi durumlarda, tanımadığımız birisine soru soracaksak önce o kişiye selam vermemiz gerekmektedir.
- Selam vermede bağırarak da hiç duyulmayacak biçimde konuşmak da hoş karşılanmaz. Bu nedenle selam verme esnasında ses tonumuzu iyi ayarlamamız gerekmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:101).
- Herhangi bir kapalı mekâna girildiğinde tanıdık tanımadık herkesi selamlamak hoş bir davranış olacaktır. Örneğin, bir AVM’ de ya da otelde asansöre binerken, çalıştığımız ofise veya bir apartmana girerken insanlarla karşılaşılınca selam vermek nazik bir davranış olacaktır (Aytürk, 2012:29).
- İş yaşamında üst düzey bir kişiye “merhaba” denilmemelidir. Baş hafifçe öne eğilerek saygılar sunulmalıdır.
- Namaz kılan, ezan ya da Kur’an okuyan insanlara selam vermemek gerekmektedir (Öznel, 2010:56).



مختلف دورلرده ارکطرنک سولموشمه طرزری : ۱ مصر . -
 ۲ آسور . - ۳ ایران . - ۴ یونان . - ۵ روما . - ۶ قرون وسطی . - ۷ رونه سمانس . -
 ۸ اون اوچنجی لوتی . - ۹ اون دوردیجی لوتی . - ۱۰ اون یشنجی لوتی . -
 ۱۱ دیره کتوار *Directoire* ۱۲ لوتی فیلیپ . - ۱۳ اوچنجی جمهوریت . -
 ۱۴ عسکری سلام .

Şekil 4.2: Muhtelif Devirlerde Erkeklerin Selamlaşma Tarzı: 1-Mısır 2-Asur 3-İran 4- Yunan 5- Roma 6- Ortaçağ 7- Rönesans 8- XIII. Lui 9- XIV. Lui 10- XV. Lui 11- Direktuvar 12- Lui Filip 13- Üçüncü Cumhuriyet 14- Askerî selamlama

Kaynak: (Simavi, 1923:44).

- Yolculuklarda ve toplu taşıma araçlarında seyahat ederken yolculara ve özellikle de yanınızdaki yolcuya “İyi yolculuklar.” diyerek iyi dileklerde bulunmak görgülü ve nezaketli bir davranış olacaktır. Size “İyi yolculuklar.” denilmişse karşılık vermeniz beklenecektir.
- Çalışma ortamında resmî kurum ve kuruluşlarda üstlere astlar, kıdemlilere kıdemsizler, selam vermektedirler. Ancak astın üste selam vermesi için önce üstün kendisine bakması gerekmektedir. Eş düzeydeki kişilerde selamı ilk veren daha nazik görülmektedir (Aytürk, 2012:30).
- Kibar ve iyi eğitilmiş erkekler başlarında şapka olması durumunda hiçbir kadının karşısına geçip konuşmazlar. Önce şapka çıkarılıp hanımlarla öyle konuşulması gerekmektedir (Deniz, 1961:53).
- Resmî törenlerde, Türk Bayrağı’na, İstiklal Marşı söylenirken ayağa kalkarak hazır kıta cephe alıp selam durmak gerekmektedir (Aytürk, 2012:31).
- Sofraya oturmadan önce herkese selam vermek gerekmektedir ve sofradan kalkılırken de “Afiyet olsun, Ellerinize sağlık.” şeklinde ifadeler kullanılmaktadır.
- Bir toplulukta öncelikle hanımlara selam verilmelidir. Davet ve ziyaretlerde önce ev sahibi hanıma sonrasında ise ev sahibi erkeğe selam verilmelidir (Aslan, 2011:36).
- Dini ve kutsal mekânlarda selamlaşmak pek uygun ve gerekli değildir. Yalnızca ve basitçe bir baş eğmek yeterli olacaktır (Deniz, 1961:53).
- Size selam verildiğinde bu selama sizin de usulüne uygun bir biçimde yanıt vermeniz gerekmektedir (Öznel, 2010:56).
- Üst düzey mevkiye sahip bir üst herhangi bir resmî mekânda içeriye girdiğinde erkek veya hanım tüm astların ayağa kalkması ve başlarını hafifçe öne eğerek üstlerine selam vermeleri gerekmektedir. Sosyal ortamlardaysa böyle bir durum oluşmaz. Fakat bir üstle sosyal bir ortamda karşılaşırsa selam verilmeden geçilmez, kalkar gibi yapılarak yine baş hafifçe eğilerek selam verilir (Aytürk, 2012:30).
- Gün içerisinde defalarca karşılaşılan kişilere üst düzey kişiler olsalar da her karşılaşmada selam vermek gereksizdir. Bu nedenle ilk karşılaşma ve veda esnasında selamlamak yeterli olmaktadır.



مختلف دورلرده قادىلارنى سلام طرزلى امصر . - آور . -

۳ يوده Judée [اسرائيليلر] . - ۴ يونان - ۵ روما ۶ و ۷ ترونوسلى . -
 ۸ رونه-سانس . - ۹ اون سكرىبى لوتى . - ۱۰ اون دردىبى لوتى . - ۱۱ اون
 بشىبى لوتى . - ۱۲ اون آلتىبى لوتى . - ۱۳ امپىر . - ۱۴ اوچىبى جهورىت .

Şekil 4.3: Muhtelif Devirlerde Kadınların Selamlaşma Tarzı: 1-Mısır 2-Asur 3-İsrail 4-Yunan 5- Roma 6- Ortaçağ 7- Ortaçağ 8- Rönesans 9- XVIII. Lui 10- XIV. Lui 11- XV. Lui 12- XVI. Lui 13- Ampir 14- Üçüncü Cumhuriyet

Kaynak: (Simavi, 1923:45).

4.2.3. Tanıtma ve tanıştırma

Birbirlerini tanımayan kişilerin karşılaşmalarında, tesadüfi veya randevulu bir biçimde çok derine inmeden ve kısa süren, ad-soyad, meslek, görev ve unvanları hakkında birbirlerinden bilgi edinmelerine tanışma denilmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:90). Bu durum üçüncü bir kişi aracılığıyla yapılırsa tanıştırma olmaktadır.

Kişiler arasında kurulacak olan arkadaşlık ve sosyal ilişki bağları tanışmadan sonra başlayacaktır. Tanışmadan önce aralarında hiçbir bağ bulunmayan bireylerin tanışmanın ardından birbirleriyle çok yakın ilişkiler kurabildikleri görülmektedir (Deniz, 1961:22). Bu noktadan hareketle Sosyal yaşam ile iş yaşamında, kendini tanıtma veya başka birini tanıştırma, önemli bir protokol hususu olarak yer almaktadır (Aytürk, 2012:31). Hem resmî hem de sosyal ilişkilerin başlamasında selamın ardından bir nezaket görevi olarak tanıtma ve tanıştırma gelmektedir.

Resmî ve sosyal yaşamda genel olarak uygulanan tanıtma-tanıştırma kuralları aşağıdaki gibidir:

- Herhangi bir kişiyi bir başkasına tanıştırma her zaman ilk karşılaşma esnasında ve ayakta iken yapılmalıdır. Tanıştırılan kişi erkeksen ve o anda oturuyorsa ayağa kalkması gerekmektedir. Fakat bu kişinin herhangi bir rahatsızlığı varsa, yaşlıysa veya makam sahibi üst düzey bir kişiyse ayağa kalkması gerekmez (Yılmaz, 2009:88).
- Ortam, yer ya da zaman uygun değilse tanıtma ya da tanıştırmamanın yapılmaması gerekmektedir.
- Hanımlar, makam sahibi üst düzey bir kişi, yaşlı bir erkek veya yaşlı bir hanımla tanıştırılırken ayağa kalkmalıdırlar. Öyle ki gündelik yaşamda yaşlılara ve hanımlara, resmî yaşamdaysa makama saygı gösterilmesi gerekmektedir (Aytürk, 2012:31).
- Erkekler hanımlara, küçükler büyüklere, yaş farkı çok yoksa bekâr hanımlar evli hanımlara, yeni gelenler orada olanlara, yalnız kişiler çiftler ve topluluklara, akraba veya yakın arkadaşlar diğer kişilere tanıştırılmalıdırlar. Tanıştırılacağınız kişiyi her ne kadar istemeseniz de tanıştırma esnasında hafifçe gülümseyip bu durumu reddetmemeniz gerekmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:93).

- Normal şartlarda hanımlar, eş düzeydeki bir başka hanım ya da bir erkekle tanıştırılırken ayağa kalkmak zorunda değillerdir. Fakat devlet büyükleri, devlet adamları, önemli ve tanınmış bir şahsiyet ya da bu kişilerin eşleri ile her nerede olursa olsun tanıştırılırken kesinlikle ayağa kalkmaları gerekmektedir. Aksi bir durum nezaketsizlik olarak görülecektir (Aslan, 2011:29).
- Gündelik yaşamda daha önceden tanıştırılmamış olan bir üstle ast, tanıştıracaklarsa öncelikle üste unvanı ile hitap edilip izin alınmalı sonrasında ise astın üstüne unvanı ve adı söylenerek takdim edilmesi gerekmektedir (Aytürk, 2012:32).
- Tanıştırma sırasında kişilerin mevki ya da rütbeleri konularında yanlışlık yapılmaması gerekmektedir. Bu hususlarda şüphe duyuluyorsa, öncelikle bu şüphenin giderilmesi gerekmektedir. Ayrıca doğru ve düzgün bir tanıştırma için isimlerin de yanlış aktarılması gerekmektedir (Aktan vd. , 2002:73).
- Tanıştırma esnasında iki kişiyi birbirine tanıştıran kişi ihtiyaç duyarsa tanıştırılan kişiyi daha iyi tanıtmak adına o kişi ile ilgili belli bir özellikten bahsedebilir. Örneğin, o kişinin mesleğini belirtebilir. Böylece daha samimi bir ortam oluşmasına katkı sağlanacaktır (Aytürk, 2012:33).
- Eğer bir kişi topluluk önünde tanıtılıyorsa ismi ve soy ismi yüksek sesle söylenmelidir. Bu kişinin hafifçe başını öne eğmesi ve topluluğa selam vermesi gerekmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:91).
- Tanışma esnasında astların üstlere el uzatmamaları gerekmektedir. Tokalaşma amacıyla önce üstün el uzatmasını beklemek uygun görülmektedir (Aslan, 2011:28).
- Telefonda tanıtma yapılırken kişinin ismini ve soy ismini ya da sadece ismini söylemesi yeterli olacaktır. Ancak tanışmada görevli olunan meslek vesile oldu ise tanıtma esnasında bu meslek söylenip hatırlatmada bulunulması gerekmektedir (Aytürk, 2012:33).
- Kişiler arası ilişkilerimizde yani gündelik yaşamda kendimizi unvanımızla tanıtmamız görgüsüz olarak algılanmamıza neden olacaktır. Böyle bir durumda unvanımızla övünmüş oluruz.
- Sinema, opera, tiyatro gibi kalabalık etkinlik salonlarında ya da herhangi bir sofrada oturan bir erkeği bir hanımla tanıştırdığında söz konusu erkek başkalarını rahatsız etmemek amacıyla yalnızca kalkar gibi yapıp hafifçe eğilir ve selam

verir. Böyle bir ortamda erkeğin ayağa kalkmasını gerektirecek bir durum söz konusu değildir (Aslan, 2011:30).

- Büyük topluluklarda veya kalabalık ortamlarda herkesi birbiriyle tanıştırmaya gerek duyulmaz. Ancak 12'den az sayıda kişinin katılmış olduğu bir davette ev sahibi olan kişinin davetlileri birbirleriyle tanıştırmayı beklenmektedir (Aytürk, 2012:34).
- Ailenizden birini tanıtırken akrabalık ilişkinize ait ismiyle tanıtmanız gerekmektedir. Örneğin, kardeşim Mehmet.
- Sarılma, öpüşme ya da kucaklaşmanın, tanışmanın başlangıcında yapılması uygun olmamaktadır (Öznel, 2010:45).
- Eş olan kişi bir başkasına tanıtılırken sadece “eşim” ifadesi kullanmak uygun düşmez. Eş, her zaman ismiyle beraber tanıtılır. Örneğin, Eşim Aslıhan. Burada eş ile ismin hangisinin önde olacağı fark etmemektedir (Aytürk, 2012:35).
- Makamdaki bir yöneticiye veya resmî bir toplantıdaki katılımcılara birisi tanıtılacaksa o kişinin unvanının başta söylenmesi gerekmektedir. Sonrasında “sayın” kelimesi ise isim ve soy isim söylenmelidir. Örneğin, “Emniyet Amiri Sayın Kadir Gül” biçiminde bir ifade kullanmak doğru olacaktır (Aslan, 2011:28).
- Tanımadığımız bir kişiyle tanıştıktan sonra bir dahaki sefere o kişiye resmî ortamda unvanıyla, sosyal yaşamda ise ismi ve soy ismiyle hitapta bulunmak ona verdiğimiz değeri göstermesi bakımından önem arz etmektedir (Aytürk, 2012:35).
- Tanıştırma esnasında en önemli kural isimleri vurgulayarak, uygun bir ses tonuyla akılda kalacak şekilde söylemektir (Deniz, 1961:31).
- Devlet adamları, üst düzey yöneticiler ve önemli kişilerle tanışıldığında hemen el uzatılmaz, baş hafifçe öne eğilerek selamlama yapılması gerekmektedir (Aytürk, 2012:35).
- Tanıştırmada isimden önce rütbenin, akademik unvanın veya meslek unvanının, daha sonra ise görev unvanının söylenmesi gerekmektedir. Örneğin, “Doç. Dr. Hakan KILIÇ Öğretim Üyesi” gibi bir ifadenin kullanılması yerinde ve doğru olacaktır (Aslan, 2011:28).
- Tanışmalarda kartvizit sunulması bir nezaket göstergesidir. Eş düzeydeki tanışmalarda kartvizitlerin karşılıklı değiştirilmesi uygun olmaktadır. Eğer bir

üste veya hanıma kartvizit sunulacaksa, bu kartvizit iki el parmakları ile alt uçtan tutulmalı ve öylece sunulmalıdır. Kendisine kartvizit verilen kişinin ise önce kartvizitteki ismi ve soy ismi okuması, kısaca gözden geçirip özen göstererek kartviziti kabul etmesi gerekmektedir (Aytürk, 2012:36).

- Resmî ortamlarda üstlere astlar, kıdemlilere kıdemsizler tanıtılır. Tanışmak için astların üstlerin makamına ya da yanına götürülmeleri gerekmektedir.
- Kamusal yaşamdaki resmî bir ortamda tanıtma gerçekleştiriliyorsa önce unvanın, sonra ismin ve soy ismin söylenmesi gerekmektedir (Aslan, 2011:28).
- Herhangi biriyle tanıştığımızda yalnız kelimelerle değil içten gelen bir tebessümle tanışarak memnun olduğumuzu göstermemiz nazik bir davranış olacaktır.

4.2.4. El sıkma-tokalaşma

El sıkma ya da tokalaşma yöntemi hem sosyal yaşamımızdaki ilişkilerde hem de resmî ortamlardaki iş ve ilişkilerde sürekli kullanılmaktadır. Kişiler arasında güven ile yakınlık duyulması ve sağlıklı ilişkileri geliştirmek amacıyla uygulanmakta olan bir selamlaşma biçimidir (Aytürk, 2012:37). Eski çağlarda insanlar birbirlerine dost olduklarını göstermek ve ellerinde silah olmadığını belirtmek için el sıkışmışlardır (Mısırlı, 2011:24). Türkiye'nin yanı sıra Orta Doğuda, Latin ülkelerinde, İtalya ve Fransa'da gün boyunca sıkça el sıkışma görülmektedir (Söylemez, 2005:133). Aslında bu yöntem selamlaşmayı bir üst boyuta taşımak amacıyla kullanılmaktadır (Deniz, 1961:57). Selamlaşma, tanışma, karşılaşma ya da uğurlama esnasında el sıkma ve tokalaşmaya sıkça başvurulmaktadır.

Tüm ilişkilerimizde uymamız gereken kurallar bulunmakta olduğu gibi el sıkma ve tokalaşma hususunda da uymamız gereken belirli bazı kurallar bulunmaktadır ve bu kurallar aşağıdaki gibidir:

- Hayattan bezmiş bir biçimde değil de içten ve enerjik bir biçimde el sıkışılması gerekmektedir.
- El sıkarken elinizi paralel bir biçimde uzatıp karşınızdakinin elini avuç içinize alarak sıkmanız gerekmektedir. Ne aşırı yumuşak ne de çok sert bir biçimde el sıkışma gerçekleşmelidir (Aytürk, 2012:37).
- Herhangi bir kişinin elini sıkarken o kişinin gözlerine bakılmalıdır. Bu esnada kısa kelimeler kullanılması da hoş karşılanacaktır. Örneğin, "Teşekkür

ederim.” ifadesini kullanırken samimi bir biçimde karşımızdakinin elini sıkmanız doğru bir davranış olacaktır.

- Unvan, rütbe, yaş ve sosyal statü gibi durumlar bakımından üstün olan kimseler büyük olarak görülmektedir. El sıkma konusunda öncelikli olarak, büyüklerin ellerini uzatmalarının beklenmesi gerekmektedir. (Fenmen, 1990:59).
- El sıkmanın iki saniyeden az beş saniyeden fazla sürmemesi gerekmektedir. Ayrıca pazarlık yaparcasına aşırı bir biçimde kollar sallanarak el sıkılması da hoş karşılanmamaktadır (Aytürk, 2012:38).
- Sadece selamlaşma, tanıştırma gibi durumlarda değil aynı zamanda ziyaretlerde ve herhangi bir konuda bir kişiyi tebrik ederken de el sıkışılması gerekmektedir.
- Yaş, cinsiyet, konum gibi durumlar bakımından eş düzeyde bulunanlar arasında tokalaşma, aralarından birinin elini diğerlerine doğru uzatmasıyla başlamaktadır (Özaltın, 2005:50).
- Tokalaşma sırasında öncelik hakkı, ev ortamında ev sahibinde, hem cinsler arasında yaşlı olan kişide ve karşı cinsler arasındaysa hanım olan kişide bulunmaktadır (Aytürk, 2012:38).
- Bize uzatılmış olan eli sıkılmaktan kaçınmamız hem karşımızdaki kişi hem de toplum tarafından hiç hoş karşılanmayacaktır ve saygısızlık olarak görülecektir. Bu sebeple karşımızdaki kişi, kim olursa olsun bize uzatılan eli asla geri çevirmememiz ve saygısızlıkta bulunmamamız gerekmektedir.
- Erkekler gündelik yaşamda sosyal bir çevrede bulunurken el sıkacaklarında ayakta olmaları beklenmektedir fakat bu durum hanımlar için söz konusu olmamaktadır (Aslan, 2011:47).
- Bir hanım bir erkekle tanışırılıyor iken o erkeğe elini uzatmak zorunda değildir. Bu nedenle bir hanımla tanışırken önce onun elini uzatmasını beklemek gerekmektedir. Fakat bir hanım kendinden yaşça çok büyük veya üst düzey konumdaki bir erkekle tanıştırıldığında ilk olarak erkeğin ona elini uzatması gerekmektedir (Aytürk, 2012:38).
- Kalabalık ortamlarda veya gruplar arasında tokalaşma olacaksa sıralamanın büyükten küçüğe doğru olması gerekmektedir.
- Yemek esnasında el sıkılmak doğru olmaz. Bu nedenle herhangi bir ortamda yemek yiyenlere el uzatarak onları ayağa kalkmaya zorlamak nezaketsizlik olarak görülmektedir (Öznel, 2010:59).

- Cenazelerde çevredekilerin, tanıdıkların veya yaşlıların elleri sıkılarak acılarının paylaşılması gerekmektedir (Aslan, 2011:48).
- İki çift karşılaşacak olduğunda ilk olarak hanımların daha sonra ise erkeklerin kendi aralarında el sıkışmaları gerekmektedir (Aytürk, 2012:38).
- Eğer bir erkeğe bir hanım elini uzatırsa erkeğin varsa şapka ve eldivenini çıkarması gerekmektedir fakat hanımların bunları çıkarmaları gerekmemektedir. Hanımların, yaşlılarla ve üstlerle tokalaşırken varsa eldivenlerini çıkarmaları beklenmektedir (Mısırlı, 2011:25).
- Tokalaşma esnasında el temizliği de önem arz etmektedir. Aksi durumlarda el uzatmamak ve özür dilemek gerekmektedir.
- İş dünyasında öncelikle üstler el uzatma hakkına sahip olmaktadır.
- Resmî bir kurumda herhangi bir ofise ya da büroya girilince makam sahibi kişinin öncelikli el uzatma hakkı bulunmaktadır. Makam sahibi el uzatmamışsa içeri giren kişinin el uzatması doğru olmayacaktır (Aytürk, 2012:39).
- Tokalaşma esnasında her zaman sağ elin uzatılması ve eğer sağ el dolu ise sol el uzatılıp karşıdaki kişiden özür dilenerek el sıkılması gerekmektedir (Özaltın, 2005:50).
- Resmî ortamlarda üstlerle tokalaşma gerçekleşirken hanımların da ayağa kalkmaları gerekmektedir (Aytürk, 2012:39).
- Kalabalık olan resmî bir ortamda tokalaşma sıralamasının gündelik yaşamda olduğu gibi yine büyükten küçüğe doğru olması gerekmektedir.

4.2.5. El öpme ve yanaktan öpme

El öpme veya yanaktan öpme geleneği çoğunlukla resmî olmayan ortamlarda birbirleriyle yakınlığı bulunan kişiler arasında görülmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:108). Sosyal yaşamda hem el öpme hem de yanaktan öpüşme gerçekleşmektedir. Resmî ortamlardaysa el öpme veya el öptürme hoş karşılanmamaktadır. Sadece birbirini tanıyanların birbirlerini yanaktan öpmeleri yakınlık göstergesi olarak görülmektedir (Aytürk, 2012:39). Geleneklerimizde cinsiyet ayrımı yapılmadan aile büyükleri ile yaşlıların elleri öpülmektedir (Öznel, 2010:60). Minnet ile şükran duygularımızı göstermesi bakımından büyüklerimizin ellerinin öpülmesi önem arz etmektedir (Esirci, 2010:72'den Akt. Aslan, 2011:48). Bu hususla ilgili de diğer alanlarda olduğu gibi yine belirli başlı bazı kurallar bulunmaktadır ve bunlar aşağıdaki gibidir:

- Bir hanımın elini alnınıza götürmeden öpmeniz Avrupalı tarzda bir öpme biçimidir. Bu tarz öpmede hanımın elini biraz kaldırıp onunla göz göze gelerek ve dudacağınızı değdirmeden öpmeniz gerekmektedir. Avrupalı tarzda el öpmede çoğunlukla evli hanımların elleri öpülmektedir. Eldiven takmış olan bir hanımın elini öpmeye kalkmak ise nezaketsizlik olarak görülmektedir (Aytürk, 2012:39).
- Bir davette çok sayıda hanım var ise içeri yeni gelen bir erkeğin sadece ev sahibi hanımın elini öpmesi gerekmektedir (Mısırlı, 2011:30).
- Türk toplumunda el öpme saygı ifadesi olarak görüldüğü için küçüklerin büyüklerin ellerini öpmeleri gerekmektedir. Aksi durumda el öpmekten kaçınan küçükler toplum tarafından saygısız olarak görülmektedir.
- Geleneksel Türk toplumunda cinsiyet ayrımı yapılmadan öğretmenlerin, din adamlarının, yaşlıların, aile büyüklerinin elleri baş öne doğru eğilerek öpülmekte ve sonrasında alna götürülmektedir (Fenmen, 1990:59).
- Özel günler ve bayramlar en çok el öpülen günlerdir. Bunların dışında el öptürmeye çalışmak gereksizdir.
- Size bir hanımın ya da bir büyüğün eli uzatıldığında öpmemek büyük saygısızlıktır.
- Aşırı bir biçimde ele yapışarak, gürültü çıkararak veya şapırdatma biçiminde el öpmek yanlış algılanmaktadır (Söylemez, 2005:121).
- El öpülürken dudanın ele doğru yaklaştırılmaması elin dudağa doğru yaklaştırılması gerekmektedir. Elini öpeceğimiz kişinin sağ elini tutarak orta parmağının üstüne doğru hafifçe başımızı eğerek dudacağımızı götürmek ve yine hafifçe alnımıza doğru yaklaştırmak yeterli olmaktadır (Aytürk, 2012:40).
- Karşımızdaki kişi elini geri çekiyor veya öptürmek için elini yaklaştırmıyorsa, o kişinin elini zorla öpmeye çalışmak hoş olmayacaktır.
- Açık alan ve taşıtlarda el öpülmesi hoş karşılanmaz. Yalnızca karşılama ve uğurlamada el öpmenin gerçekleşmesi doğru olmaktadır (Aytürk, 2012:40).
- Yanaktan öpme ya da yanaktan karşılıklı öpüşmek Türk toplumunda sıkça görülen bir uygulamadır ve bu bir çeşit samimiyet göstergesi olarak görülmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:108).
- Büyükler küçükleri yanaklarından öperek onları sevdiklerini göstermektedirler.

- Nezaket ve samimiyet göstergesi olması bakımından büyükler kendi aralarında yanaktan öpüşebilirler. Örneğin, arkadaş ve akrabalar arasında yapılan öpüşmelerde samimiyet daha çok ön plana çıkmaktadır (Aytürk, 2012:40). Karşılama veya uğurlama yapılırken önceden birbirini tanıyan hanımlarla erkeklerin yanaktan birbirlerini öpmeleri medeni bir davranış biçimidir fakat bu hareketin hanımdan gelmesi beklenmektedir (Aytürk, 2012:40).
- Şapırdatarak öpüşmek, havaya doğru öpüşmek, alınları değdirerek öpüşmek doğru olmayıp sarılmayla birlikte gerçekleşen öpüşme ise samimi bir öpüşme olmaktadır (Aytürk, 2012:41).
- Tanıştığımız birini hemen öpmeye kalkmak da hoş bir davranış olarak kabul edilmemektedir.
- Genel ve uluslararası kurallar gereği, diplomatik ilişkilerde, kraliçelerin ve kadın politikacıların ellerinin asla öpülmemesi gerekmektedir (Öznel, 2010:61).

4.2.6. Beden dili

Davranış bilimlerinde beden diline “Kinesics” denilmektedir. Bedenimiz ile biz fark etmesek dahi bulunduğumuz ortama iletiler yollamaktayız. Özellikle duygularımız ile ilgili değişiklikler yüz ifadelerimizle hemen kendilerini ele vermektedir (Söylemez, 2005:103). Kişiler arası iletişim kurarken yalnızca sözler değil bedenimiz de harekete geçmektedir. Bu nedenle toplumsal yaşamda olsun resmî ortamlarda olsun davranışlarımıza yön veren ve bizi görgülü, terbiyeli ve asil biri olarak gösteren başlıca araçlardan biri de beden dili olarak görülmektedir. Herkesin duruşu, oturuşu, yürüyüşü, bakışı kısacası bedenini kullanma biçimi yani beden dili birbirinden farklı olabilmektedir. Beden dilinde kişi adından da anlaşılabilen gibi bedeniyle konuşmuş olmaktadır. Sadece herhangi biriyle konuşurken değil birisini dinlerken de beden dilimizle karşımızdaki kişiye mesajlar verebilmekteyiz. Bu nedenledir ki beden dilimizi etkin ve verimli kullanarak çevremize olumlu mesajlar gönderip iyi bir iletişim süreci içerisinde yer alabilmekteyiz. O halde bulunduğumuz ortamdaki kişilere uygun mesajlar göndermek için beden dili ile ilgili kuralları iyi bilmemiz gerekmektedir.

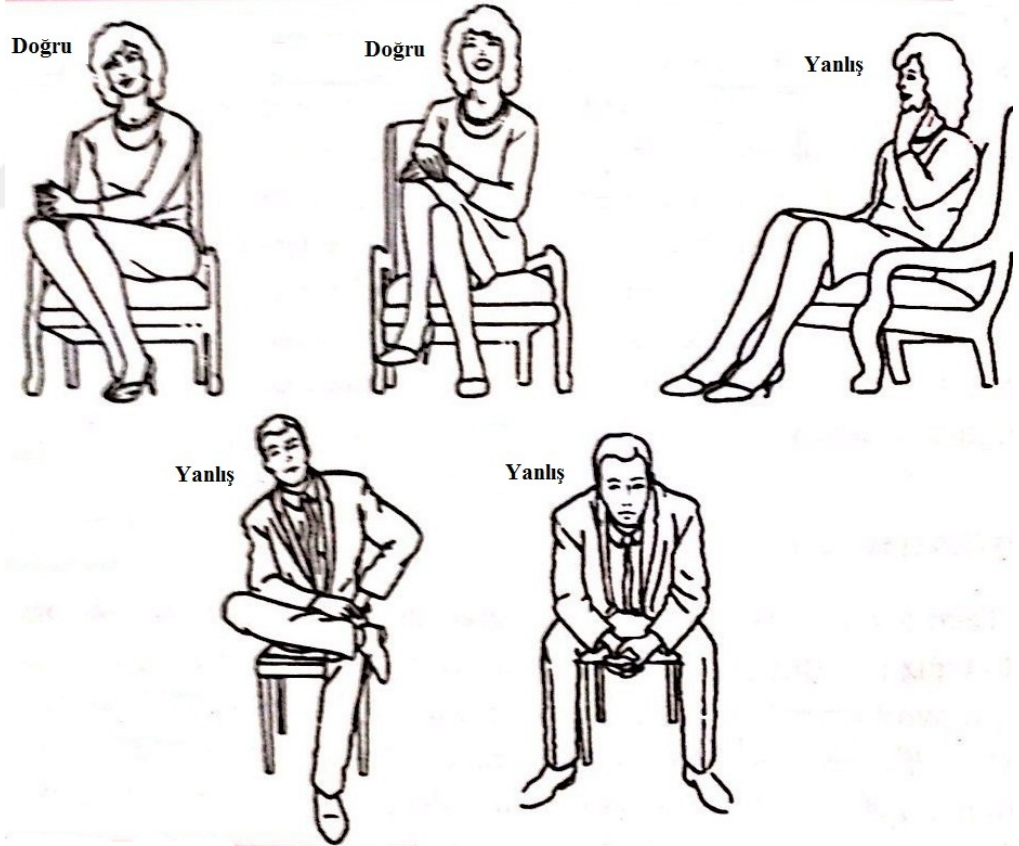
Beden dilini güzel ve doğru bir şekilde kullanmak saygı, görgü ve nezaketi ifade etmesi bakımından son derece önem arz etmektedir. Nitekim gündelik yaşamdaki

sosyal ortamlarda olsun ya da resmî yaşamdaki iş ortamlarında olsun hemen her yerde davranışlarımıza anlamlar yüklenmektedir. Bu nedenle özellikle sözsüz gerçekleşen beden dilini etkili kullanmak gerekmektedir (Aytürk, 2007:166). Beden dilimizi etkili kullanmak ve beden dilimizle çevremizi etkilemek için duruşumuza, yürüyüşümüze, oturumuza, bakışımıza, üzerimizdeki kokuya özen göstermek, jest ve mimiklerimizi de doğru kullanmamız gerekmektedir. Bu hususlarla ilgili genel kurallar ise aşağıdaki gibidir:

- Dik durmak özgüven belirtisi olduğu için dik durmaya özen göstermeliyiz. Konuşurken dik durmak karşımızdakileri etkileyecektir.
- Beden dili içerisindeki en önemli unsurlardan birisi göz teması kurulmasıdır. Göz teması kurulurken karşıdaki kişinin gözlerinin içine uzunca ve dik dik bakılmaması gerekmekte ve alın ile burun arası bölgeye bakılması yeterli görülmektedir (Mısırlı, 2011:166).
- Üstlerin karşısında astların, büyüklerin karşındaysa küçüklerin duruş esnasında ayaklarını hafifçe açmaları, elleri önde beklemeleri gerekmektedir. Üstlerin ve eş düzeyde olanların ise ayakta dik dururken ellerini arkalarında tutmaları yeterli olacaktır. Dik duruş esnasında elleri cebe sokmak ya da kolları göğüste kavuşturmak ise doğru bir davranış olarak kabul edilmemektedir (Aytürk, 2007:167).
- Bir kişiyle konuşurken veya onu dinlerken dik durmamız ve o kişiye doğru bakmamız gerekmektedir.
- Söylediklerimizin gerçek anlamda kavranabilmesi için beden dilimizi etkin kullanmamız, davranışlarımızın yanı sıra jest ile mimiklerimizi düzgün kullanarak insanlarla iletişim kurmamız gerekmektedir (Özaltın, 2005:4).
- Durma mesafelerinin de iletişimde bazı anlamları bulunmaktadır. Bu mesafeler dört grupta toplanabilmektedir. 0-30 cm lik alan birinci alanı oluşturmaktadır. En yakınlarımızın, eş ve ailelerimizin bulunduğu alandır. 30-80 cm lik alan ikinci alanı oluşturmaktadır. Tanıdıkların, arkadaşların bulunduğu alanlardır. 80-200 cm lik alan üçüncü alanı oluşturmaktadır. Resmî iş ve görüşmelerin gerçekleştiği alanlardır. 2 m'den sonraki alanlar dördüncü alanı oluşturmaktadır. Bu alanlar da ortak alanlar olarak kullanılmaktadırlar. Yani bu alanlarda tanımadıklarımız yer almaktadırlar (Aytürk, 2007:167).

- Sözsüz iletişimin yüz yüze iletişimde önemli bir yeri bulunmaktadır. Yani beden dili sözcükleri desteklemektedir ve böylelikle karşımızdaki kişi ile daha iyi bir iletişim kurabilmemize yardımcı olmaktadır (Yılmaz, 2009:74).
- Doğru bir biçimde yürümek için ayakları yere çok sürtmeden kendinden emin bir biçimde omuzları dik tutmak gerekmektedir. Etkili bir yürüyüşte atılan adımlar, beden hareketleri ile uyumlu olmalıdır. Topuklar yere vurularak ya da eller kollar aşırı bir biçimde sallanarak yürümek yanlış bir yürüyüş tarzı olacaktır (Aytürk, 2007:167).
- Otururken dik bir biçimde arkamıza yaslanarak oturmamız gerekmektedir.
- Postür adı verilen beden duruşunun, dik olması gerekmektedir. Abartmadan ve aynı zamanda heykel gibi de durmadan dik bir biçimde durarak ve yürüyerek başkalarıyla iletişime geçilmesi gerekmektedir (Mısırlı, 2011:167).
- Bir hanımın otururken, bacaklarını topuklarına değdirecek biçimde yan yana getirmesi veya bir bacağı dizinin üstüne koyması gerekmektedir. Ayrıca cinsiyet farkı olmaksızın ayakların aşırı açılması ya da bacakların yayılması otururken hiç hoş olmayan görüntüler oluşturmakta ve çevredeki kişiler tarafından saygısızlık olarak görülmektedir (Aytürk, 2007:167).
- Türk toplumunda büyüklerin karşısında, bacak bacak üstünde oturmak hoş karşılanmamaktadır.
- Beden dilinin içerisinde yer alan bazı el kol hareketleri bulunmaktadır. Bu el ve kol hareketlerinin anlamları ülkeden ülkeye çeşitlilik göstermektedir. Bu nedenle bu hareketlerin anlamlarının öğrenilmesi ve uygun hareketlerde bulunulması gerekmektedir (Öznel, 2010:466).
- Eğer bacak bacak üstüne atılacaksa üst bacağın muhatap olunan kişi veya kişilere doğru bakması gerekmektedir (Aytürk, 2007:167).
- Karşılıklı konuşmalarda göz iletişimi kurmak çok önemlidir. Birisini dinlerken onun gözlerinin içine bakmak onu dinlediğimizi göstermektedir. Eğer birisiyle konuşulurken ya da birisi dinlenirken göz teması kurulmayarak başka yönlere bakılırsa o kişiye saygısızlık yapılmış olacaktır.
- Başkalarının veya üçüncü bir kişinin yanında bir başkasına doğru el-kol ya da kaş-göz işaretleri yapılması beden dilinin kötü bir uygulaması olarak görülmektedir ve bu tip davranışlar çevredekiler tarafından hoş bir biçimde karşılanmamaktadır (Aslan, 2011:202).

- Sürekli karşımızdaki kişinin gözlerine bakmak da doğru olmayacaktır ve iki saniyeden fazla doğrudan göz içine bakmak da “ahlaksız” bakış olarak düşünülmektedir. Özellikle Doğu ülkelerinde büyükleri veya hanımları dinlerken onların gözlerinin içine bakılmamakta ve yere doğru bakılmaktadır. Çünkü bu bir tür saygı ifadesi olarak görülmektedir. Fakat İtalya ve Fransa’da ise bu tip bir davranış takdir edilerek hoş karşılanacaktır (Aytürk, 2007:168).
- Konuşurken varsa güneş gözlüğü gibi siyah camlı gözlüklerin çıkarılması gerekmektedir. Aksi takdirde tam anlamıyla göz teması kurulamamaktadır.
- Nazik bir insanın söz ve davranışlarını güzel kullanmasının yanı sıra beden dilini de etkin bir biçimde kullanması gerekmektedir.
- Ses tonumuz, jest ile mimiklerimiz ve beden hareketlerimiz görgü ve nezaket kuralları çerçevesinde çevremizdekilerle iletişim kurmamızda çok önemli unsurları belirtmektedir.



Şekil 4.4: Oturma Biçimleri

Kaynak: (Özaltın,2005:6)

4.2.7. Dinleme ve konuşma

Hem sosyal hem de resmî yaşamda vaktimizin çoğunluğunu başkalarını dinleyerek ve onlarla konuşarak geçirmekteyiz (Tutar ve Altınöz, 2013:157). Karşımızdaki kişiyi iyi bir biçimde dinleme ve o kişiyle düzgün bir biçimde konuşma hem sosyal hem de resmî yaşamda o kişiye duyulan saygı ve nezaket belirtisi olarak önem arz etmektedir. Özellikle dinleme becerisi karşımızdakine hangi ölçüde saygı duyduğumuzu göstermesi bakımından son derece önemli görülmektedir (Aytürk, 2012:42). Dinlemeyi ve konuşmayı iyi bilmiyorsak her ne kadar eğitilmiş yakışıklı, iyi giyimli, güzel olsak da çevremiz tarafından görgülü ve terbiyeli kabul edilmeyiz.

Dinleme ve konuşma kuralları aşağıdaki gibidir:

- Nazik bir kişi olabilmek adına öncelikle karşımızdakileri iyi bir biçimde dinleyebilmemiz gerekmektedir (Mısırlı, 2011:155).
- Kişinin saygısı, nezaketi ve görgüsü her zaman konuşmasıyla meydana çıkmaktadır. Bu sebeple herhangi bir ortamda bulunurken konuşmalarımıza dikkat etmemiz gerekmektedir.
- Resmî törenlerde asttan üste doğru bir konuşmacı sıralaması görülmektedir. En son konuşmayı da en üstün yani onur konuğunun yapması gerekmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:157).
- Gündelik yaşamda selam verirken, teşekkür ederken, özür dilerken konuşmadan yararlanmaktayız, bu nedenle sözcüklerimizi iyi seçmemiz ve uygun bir biçimde konuşmamız gerekmektedir. Bunun bize maddi bir katkısı ya da bizden herhangi bir maddi götürüsü yoktur fakat kişiler arası ilişkilerde bize kazanç sağlamaktadır (Aytürk, 2012:42).
- Etkin dinleme konuşan kişiye ve onun vermek istediği mesaja dikkat kesilme ile başlamaktadır. Nitekim dinlerken farklı şeylerle uğraşılmasından vazgeçilmesi gerekmektedir (Mısırlı, 2011:156).
- Bir konuşma sırasında orada bulunmayan birinin hakkında ve arkasından konuşmak kabalık olacaktır.
- Konuşurken kabaca sözler sarf etmek, kırıcı olmak görgsüzlük ve hatta bazen terbiyesizlik olarak görülmektedir.
- Konuşmacılar, öncelikle kurum ya da unvanları, varsa akademik unvanları ya da rütbeleri sonra isim ile soy isimlerinin önlerine “sayın” kelimesi getirilerek dinleyicilere takdim edilmektedirler (Tutar ve Altınöz, 2013:157).

- Konuşma sırasında birinin iyi ve olumlu özelliklerini ön plana çıkarmak ya da bir durum, olay hakkında yapıcı bir şekilde konuşmak gerekmektedir (Aytürk, 2012:42).
- İyi bir dinleyici olmak kazanılması gereken ve öğrenilebilecek bir özelliktir. Saygı duyulup takdir edilen, sevilen bireylerin en önemli özelliklerinden birisi iyi birer dinleyici olmaları olarak görülmektedir (Mısırlı, 2011:156).
- İltifat edilirken aşırıya kaçılmaması gerekmektedir. Çünkü abartılı sözler güven azalmasına neden olabilmektedir.
- Konuşurken bir kişinin sürekli kendinden bahsetmesi ve kendini övmesi de hoş bir davranış olarak kabul edilmemektedir (Aytürk, 2012:42).
- Dinlemeyi bilerek konuşmanın kendisine odaklanıp konuşma sırasının gelmesini bekleyebilmek büyük bir erdem olarak görülmektedir ((Tutar ve Altınöz, 2013:163).
- Aile içi sorunların, eşlerle ilgili durumların her yerde açık bir biçimde konuşulmaması gerekmektedir.
- Alınan şeylerin fiyatının ulu orta söylenmesi görgüsüzlük olacaktır ve sorulmadan böyle şeylerin konuşulmaması gerekmektedir (Aytürk, 2012:43).
- İyi bir dinleyici olabilmek adına öncelikle konuşmanın kesilmesi gerekmektedir. Bir kişi konuşurken karşısındaki kişi de konuşuyorsa burada dinlemenin varlığından söz edilemeyecektir.
- Özellikle büyüklerin ve üstlerin dinlenilmesi esnasında sözlerinin kesilmesi çok büyük görgüsüzlük olarak algılanmaktadır.

4.2.8. Teşekkür etme ve özür dileme

Teşekkür etmeyi çalışma ortamında bir çeşit ödül olarak görürüz. Örneğin, bir okulda öğretmenin teşekkür ettiği bir öğrenci çok mutlu olacaktır. Bunun sonucunda o öğrencinin ailesi de haklı bir gurur yaşayacaktır. İş yaşamındaysa üstünün teşekkür ettiği bir çalışan mutlu olacak ve bu da onun daha verimli çalışmasına katkı sunacaktır. Özür dilemek başkalarının karşısında ezilmek olarak görülmemelidir. Aksine yapılan yanlışlıkları fark edip kabullenmektir ve bu da büyük bir erdem sayılmaktadır (Aytürk, 2012:58).

Hafifçe ve basit bir şekilde baş eğmek veya ellerimizle işaret yaparak kısa hareketlerle insanlara teşekkür etmeyi alışkanlık haline getirmemiz gerekmektedir. Aynı şekilde

birisine karşı yanlış bir harekette bulunup veya kabaca bir söz söylediğimizde bunlar için de özür dilemeyi ihmal etmememiz gerekmektedir (Özaltın, 2005:53).

Teşekkür etme ve özür dileme medeni ve erdemli bir insan olmak adına önemli sayılmaktadır. Gündelik yaşamda sergilenen iyi davranışlar ya da resmî ortamlarda yapılan hizmetler ve işler karşılığında teşekkür edilmektedir. Teşekkür ederken esasen şükranlarımızı sunmuş olmaktadır. Yapılan yanlış davranışlar veya kusurlu işler sonucunda ise özür dilemek gerekmektedir.

Teşekkür etme ve özür dileme ile ilgili genel kurallar aşağıdaki gibidir:

- Teşekkür, gündelik yaşamda ve çalışma ortamında kibar bir kişinin uygulayacağı bir erdem ve aynı zamanda saygı içeren bir çeşit görev olarak görülmektedir (Aytürk, 2012:58).
- Teşekkürü sosyal yaşamdaki günlük iletişim ve kişiler arası ilişkilerimizde olsun kamusal yaşamda resmî iş ve ilişkilerimizde olsun hemen her an, her alanda, her konuda ve yerde kullanılmaktadır.
- Herhangi bir kişiye duyulan minnet için teşekkür etmek gerekmektedir. Örneğin, çok güzel bir davet organizasyonu hazırlamış olan ev sahibine teşekkür edilmesi nezaketli bir davranış olacaktır (Özaltın, 2005:54).
- Teşekkürün samimi bir biçimde ifade edilmesi, gülümseyerek söylenmesi ve de karşılıklı olması gerekmektedir. Teşekkür edeceğiniz kişinin ismini biliyorsanız ismini kullanarak teşekkür etmek onu daha da mutlu kılacaktır (Aytürk, 2012:58).
- İstemeyerek de olsa yapılan her hata için ve her seferinde mutlaka ciddiyet ve içtenlikle özür dilenmesi gerekmektedir (Özaltın, 2005:55).
- Herhangi bir durum nedeniyle çiçek ya da armağan gönderen, hasta ziyaretinde bulunan, cenazede yer alan, evinde konuk eden kişilere, birkaç gün içinde teşekkür etme maksadıyla bir mektup yazıp yollamak da saygın bir davranış şekli olarak görülmektedir (Aytürk, 2012:58).
- Teşekkür etmeyi bilmeyen ve onu duyguların ifadesi konusunda kişiliğinin bir parçası olarak kabul etmeyen kişilerin görgülü kişiler oldukları söylenememektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:248).

- Özur dilemenin gerekli olduğu durumlarda mutlaka özur dilemek gerekmektedir.
- Özur dilemeyi ayıp bir davranış biçimi olarak görmemek, türlü sebeplerle yarım kalan işler veya hatalı durumlar, yanlış gerçekleştirilen eylemler için özur dilemek gerekmektedir.
- Özur dilerken, özrün sebebini karşı tarafa, abartmadan samimi ve kısa bir şekilde açıklamak gerekmektedir. (Aytürk, 2012:59).
- Sosyal yaşamda herhangi bir konuda bir başkasına yardım edenlere, bir başkasının geçmesi için kapı tutanlara, binilen toplu taşıma araçlarının şoförlerine, restoranlarda veya bu tür mekânlarda hizmetli personele, tiyatro gibi etkinliklerde bilet satıcılarına vb. durumlardaki kişi veya kişilere teşekkür etmek büyük bir görgü, terbiye ve nezaket göstergesidir (Tutar ve Altınöz, 2013:248).
- Herhangi bir olumsuzluk, hatalı veya yanlış davranışlar karşısında suçu başkasına atma yolunu seçen, sorumluluğu üstlenmeyen, yaptığı hatayı kabullenmeyen kişilerin bu davranışları erdemli görülmemekle beraber bu tarz kişiler toplum içinde güvenilir olmaktan çıkmaktadırlar (Aytürk, 2012:59).
- Özur dilemek ciddiyet gerektirmektedir. İçten olmayan, laubali bir şekilde ifade edilen özur, karşı tarafın tepkisini çekmekte ve hoş karşılanmayabilmektedir.
- Özur dilemenin unutulmaması ve erdemli bir alışkanlık olarak düzenli tekrar edilmesi gerekmektedir (Söylemez, 2005:91).
- Özur dilerken zamanı etkili kullanmak gerekmektedir. Şöyle ki, özur dilenmesi gereken olay veya durumun hemen sonrasında özur dilemek doğru olacaktır. Üzerinden uzunca bir süre geçince özur dilemenin anlamı kalmayacaktır. Yaşlılara, üstlere ve hanımlara karşı “Çok özur dilerim.” ifadesinin kullanılması gerekmektedir (Aytürk, 2012:59).
- Gündelik yaşantımızda toplumsal düzeni sağlama konusunda işbirliği yaptığımız vatandaşlara karşı yardımlaşma ve dayanışma duygularının bir ifadesi olarak da teşekkür edilmesi bir erdem olarak görülmektedir.

4.2.9. Hediye alma ve sunma

Hediye sunmak güzel, soylu ve erdemli bir davranıştır. Çünkü böyle bir durumda hem hediye veren kişi hem de hediye alan kişi çok mutlu olmaktadır. Hediye veren kişi

nezaketli davranmış olmaktadır. Herhangi bir kişiye karşı olan duygularımızı hediye sunarak ifade edebilmemiz gerekmektedir. Günümüz insanlarına klasik, makinede yapılmış, seri üretimli ve mağazalarda herkesin satın alabileceği hediyelerden ziyade özgün, yaratıcı ve el işi hediyeler çekici gelmektedir (Öznel, 2010:204). Hediye almak ve vermek tüm dünyada çağdaş ve modern toplumların ihtiyaçlarından biri olarak görülmektedir. Günümüz dünyasında iletişimde bulunulan kişileri mutlu kılmanın en basit yöntemlerinden birisi hediye almak ve sunmak olarak görülmektedir.

Kamusal ya da gündelik yaşamda hediye alma ya da sunma konusu ile ilgili kurallar aşağıdaki gibidir:

- Hediyein tutarı yani maddi yönü önemli olmamakla beraber, tam tersine manevi yönü ise önem arz etmektedir. Çünkü hediye alıp sunmak bir tür sevgi göstergesi olarak görülmektedir (Aytürk, 2012:59).
- Amacına ve sunulacak olan kişinin ihtiyacı ve beğenilerine uygun olacak şekilde hediye seçmek önemsenmelidir çünkü bu durum o hediyeyi değerli kılmaktadır.
- Çocuklara hediye alınırken çok dikkatli olunması, rahatsız edici, şiddet içeren veya çok gürültülü hediyeler alınmaması ve öncelikle ebeveyn onayı olması gerekmektedir (Özaltın, 2005:312).
- Hediye alırken hassas davranmak ve karşı tarafın hoşuna gidecek bir hediye seçilebilmek gerekmektedir. Hediye alırken önemli bir diğer husus, hediye alınacak olan kişiyle arada bulunan samimiyet derecesini göz önünde bulundurmadır (Aytürk, 2012:59).
- Bir kişinin zevklerine, yaş ve cinsiyetine uygun olmayan hediyeler almak o kişinin hoşuna gitmeyecektir.
- Akrabalarımıza, arkadaşlarımıza ve tanıdıklarımıza hediye alıp vermek bir nezaket göstergesidir. Bilhassa ailemizdekilere, çocuklara ve çok sevdiğimiz yakınlarımıza abartıya kaçmadan ara sıra hediye vererek onları sevindirmemiz ve onlara değer verdiğimizizi göstermemiz gerekmektedir (Mısırlı, 2011:28).
- Davetlere giderken ev sahibine çiçek ve tatlı götürülmesi ya da herhangi bir yere tatile gidildiğinde dönüşte sevilen dostlara o yöreye ait özel bazı hediyeler alınarak sunulması nazik bir davranış şekli olacaktır (Aytürk, 2012:60).
- Türkiye’de ve dünyanın hemen her yerinde yeni evli çiftlere hediye verilmesi gelenek haline gelmiştir ve bu durum nezaket içeren bir davranış şekli olarak

görülmektedir. Düğün davetiyesi ele geçince hediye seçimine geçilmesi gerekmektedir (Mısırlı, 2011:29).

- Türkiye’de ev ziyaretlerinde getirilen hediyelerin ev sahibesi tarafından açılması uygun görülmektedir. Fakat getirilen hediyein hemen açılması uygun düşmez. Öncelikle biraz sohbet edilmesi ve daha sonra ev sahibesi tarafından konukların gözü önünde tüm hediyelerin açılması ve teşekkür edilmesi gerekmektedir (Öznel, 2010:206).
- Hediye alacağımız kişi batıl inançlara sıkı sıkıya bağlı olabilir. Bu nedenle gözyaşı anlamındaki mendil ve ayrılık anlamındaki makas gibi hediyelerin alınmaması gerekmektedir (Özaltın, 2005:312).
- Özel günler dışında hasta ziyaretlerine giderken de küçük hediyeler alınması uygun olacaktır.
- Alınan hediye veya hediyelerin, özel gün, önemli olay gibi durumlarda sunulması gerekmektedir. Fakat sevdiğimiz bir kişiye içimizden geldiği anda da hediye alıp sunmak hoş bir davranış olacaktır.

4.2.10. Çiçek alma ve sunma

Günümüz toplumlarında bir kişiye çiçek vermek ya da yollamak, kibar ve popüler bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır (Mısırlı, 2011:215). Çiçek alıp sunmak da tıpkı hediye alıp sunmada olduğu gibi güzel, soylu ve erdemli bir davranış şeklidir. Aynı zamanda nezaketin ve asaletin de bir göstergesi olarak görülmektedir. Hem sosyal hem de kamusal yaşamda uygulanmaktadır. Buradaki en önemli husus çiçeğin seçim işleminde dikkatli davranmaktır.

Çelenk, sepet ve buket olmak üzere kullanım yer ve şekilleri farklı olan üç çeşit çiçek yapısı bulunmaktadır. Bunlardan buket şeklinde olan çiçeklerin elden verilmesi, diğer iki türün ise yalnızca gönderilmeleri, elden verilmemeleri gerekmektedir. Buket sevdiğimiz eş, akraba veya dostlara verilmektedir. Çelenk daha çok cenaze törenlerine gönderilip anıtlara konulurken, sepet türünde çiçekler ise düğünlerde, nikâh ve nişan törenlerinde sanat etkinlikleri ile açılışlarda ya da terfi durumlarında gönderilmektedir. Ancak Türkiye’de açılış ve düğünlere de çelenk yollanmaktadır (Aytürk, 2012:64).

Çiçek alma ve sunma ile ilgili genel kurallar aşağıdaki gibidir:

- Çiçek seçmede çiçek sunulacak kişinin cinsiyeti, mevkii ya da kıdemine dikkat edilmesi gerekmektedir.
- Elden değil de başka biri aracılığıyla sunulan çiçeklere gönderenin kartının ilişitirilmesi gerekmektedir (Öznel, 2010:167).
- Herkese her çiçek verilmemektedir. Örneğin, resmî bir ortama kır çiçekleriyle gitmek ya da arada yakınlık bulunmayan bir hanıma kırmızı gül götürmek uygun bir çiçek sunma biçimi olmayacaktır (Aytürk, 2012:64).
- Genel kural olarak erkeklere çiçek gönderilmemektedir. Çok isteniliyorsa başka birisi aracılığıyla beyaz bir buket gönderilmesi uygun görülmektedir (Öznel, 2010:167).
- Çiçek sunmanın güzelliği çiçek sunulan kişinin mutluluğuyla iyice ortaya çıkacaktır. Bu sebeple karşımızdaki kişiyi mutlu edebilmek adına o kişiye en uygun çiçeği sunmaya özen göstermemiz gerekmektedir.
- Düğün, nişan gibi etkinliklerde, etkinliğin bir saat öncesinde göz alıcı bir çelenk ya da sepet gönderilmesi uygun bir davranış olacaktır (Aytürk, 2012:64).
- Çiçek gönderilecek olan kişinin çiçekleri sevip sevmediği ve seviyorsa hangi türdeki çiçekleri sevdiğinin bilinmesi ve ona göre kendisine çiçek gönderilmesi gerekmektedir (Öznel, 2010:167).
- Elden çiçek götürülürken buketin sol elde tutulması ve kapıyı açan kişiye verilmesi gerekmektedir (Aytürk, 2012:64).
- Sosyal ortamlarda sunulacak çiçeklerin yapay veya kuru değil canlı çiçek olmaları gerekmektedir (Öznel, 2010:167).
- Gönderilecek çiçek türü sepet ya da buket şeklinde olacak ise bu çiçeğe çift sayıda değil tek sayıda çiçek konulması çiçeğin hazırlanmasına özen gösterildiğini belirtmesi açısından günümüzde hala geçerli ve kullanılmakta olan güzel bir yöntem olarak görülmektedir.

4.2.11. Kart türleri ve kullanımı

Kartvizit, davetiyeler ve tebrik kartları en sık kullanılan kart türleridir. Kartlar kişiyi tanıtmaya amaçlı, kişileri bir yere davet etmeye amaçlı ya da bir durumu yakınlarla bildirmek ve birisini tebrik etmeye amaçlı kullanılmaktadırlar. Sosyal ve resmî yaşamda çeşitli kart türleri kullanılmaktadır. Bu kartların bazıları saygı ve nezaket ifadesi olarak bazıları da herhangi bir yere davet konusunda hazırlanmaktadır. Ayrıca tanışmalardan

sonra kartvizit sunulmaktadır. Kartların kullanılacakları yere ve kullanım amacına göre farklı biçimlerde hazırlanmaları gerekmektedir. Bireysel kartlar, iş ile ilgili kartlar, çalışma yaşamında kullanılan şirket kartları, tebrik kartları veya davetiye kartları hangisi kullanılacaksa o kartın özenle hazırlanması gerekmektedir. Göze hoş gelmeyen veya amacına uygun olmayan kartlar beğenilmeyecek ve dikkat çekmeyecektir.

Kartvizit, bir kimsenin kendini tanıtmaya amacıyla kullandığı kartlara denilmektedir fakat kullanım amacı ve yerine göre çeşitlilik göstermektedir. Çoğunlukla günlük kullanımdaki kartvizitlerde isim, soy isim ve altlarında isteğe bağlı olarak unvan, görev veya meslek yer almaktadır (Fenmen, 1990:17). Kartvizit kelimesi Fransızcadan (carte de visite) dilimize geçmiştir. Kartvizit kullanımı bilhassa diplomatların vazgeçemediği bir yöntemdir. Geleneksel olarak kart kullanımına önem veren ülkelerde, günümüzde sosyal yaşamda kart kullanımı sürdürülmektedir. Son dönemlerde de kart kullanımı birçok farklı ülkede meslek sahipleri tarafından kullanılmaktadır (Aktan vd. , 2002:74).

Tebrik kartları herhangi bir özel durum dolayısıyla özel olarak hazırlanmaktadır. Bu tür kartlarda sadece dilek, sevgi ve saygı ifadeleri kullanılmaktadır. Bayramlarda kutlama yapılmakta, yeni yıla girerken ise sağlık ve mutluluk dilenmektedir (Aytürk, 2007:320).

<p>Sayın Kerim YAVUZ Yeni yılınızı en iyi dilekelerimle kutlar, Saygılar sunarım.</p> <p>(imza) Asaf AYDIN</p>
--

Şekil 4.5: Tebrik kart örneği

Kaynak: (Tutar ve Altınöz, 2013:139)

Davetiye kartları iki türde hazırlanmaktadır. İlki ulusal günler için kullanılmaktadır. Diğeri ise gündelik yaşamda sıkça ve çok amaçlı işler için tercih edilmektedir (Öznel, 2010:253).

Kart türlerinin kullanılması ile ilgili genel kurallar aşağıdaki gibidir:

- Kartvizitlerin arkalarının çizilmesi uygun ve kibar bir davranış biçimi olarak görülmemektedir. Kartvizitin alındığı anda hemen okunması, daha sonra dikkatlice başka yere konulması gerekmektedir. Ayrıca alınmış olan kartvizitlerin özenle saklanması gerekmektedir (Aytürk, 2007:329).
- Kartvizitler her zaman kullanılabilirdiği için yeni bir göreve başlandığında yeteri sayıda kartvizit basılmış olması gerekmektedir. Kartvizitlerin özellikle kaliteli kartlara basılmış olmaları beklenmektedir (Kurtbay, 1985:35).
- Kartvizitlerin siyah harflerle ve beyaz kâğıt üzerine hazırlanmaları gerekmektedir. Ayrıca kabartma harfler ise kartları güzelleştirmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:139).
- Davetiyeler çoğunlukla kart şeklinde hazırlanmakta ve çağrı amacı taşımaktadırlar. Davetiye yazıları hazırlanırken nezaket içeren kelimeler 3. şahıs fiili kullanılarak yazılmakta ve sonlandırılmaktadırlar. Davetiyeler imzalanmayarak, özel zarfların içine, özel kartlara basılarak konulmaktadır. (Aytürk, 2007:329).
- Nikâh, nişan veya düğün törenleri ya da sünnet, doğum günleri gibi özel günler için davetiye kartları hazırlanmaktadır.
- Kartvizit yazımında takma isimler kullanılmamaktadır. Kesinlikle ve açık bir biçimde ifade edilerek kartvizit üzerine kişilerin gerçek isim ve soy isimlerinin yazılması gerekmektedir (Deniz, 1961:203).
- Kurum veya kuruluşlar tarafından tebrik kartları hazırlanırken gönderenin amblemi kartın üzerinde yer alabilmektedir fakat kurum isminin üst tarafta yer alması gerekmektedir. Aile veya bir kişi adına tebrik kartı gönderildiğinde ise gönderenin isminin ve soy isminin ya da aile isminin her zaman sağ alt tarafta bulunması gerekmektedir. Tebrik kartının; mavi dolmakalemle, el yazısıyla yazılması ve kesinlikle imzalanması gerekmektedir (Aytürk, 2007:320).
- Kartvizitler, boyutları çoğunlukla 10x6 cm lik olarak hazırlanmaktadır. Geçmişte olduğu gibi günümüzde de erkeklerin ve hanımların kartvizit boyutları ve şekilleri farklı olabilmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:137).
- Düğün davetiyelerinin en güzel ve iyi türde kâğıtlara basılmış olmaları ve gelinin anne ile babası tarafından gönderilmeleri gerekmektedir. Eğer gelinin anne ile babası yoksa yakın bir akrabanın bu görevi yerine getirmesi, akraba da bulunmuyorsa bir arkadaş aracılığıyla davetiyelerin ulaştırılması uygun

olacaktır. Bu da olmuyorsa gelinin ve damadın davetiyeleri elden vermeleri ve böyle bir durumda ise gelinin isminin önce yazılması gerekmektedir (Deniz, 1961:185).

- Evli olanlar için kartvizitlerin üzerinde “bay” ve “bayan” yazısının olması gerekmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:137).
- Tebrik kartları, eskisi kadar kullanılmamakla beraber, yerini e-posta ve sanal tebrik kartlarına bırakmıştır. Yine de kısa hatırlatmaların yer aldığı özel günlerde ve bayramlarda yollanan tebrik kartlarının özenle yazılmaları ve dileklerin iyi bir biçimde aktarılması gerekmektedir (Söylemez, 2005:110).
- Kartvizitlerin imzalanmaması ve kartlar üzerindeki duygu ve düşüncelerin kısa ve öz bir biçimde ifade edilmesi gerekmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:138).
- Geleneksel biçimiyle 9x5 cm lik kartları erkekler, 7,5x4,5 cm lik kartları ise hanımlar tercih etmektedirler. Her ne kadar kartvizitler için uygun renk beyaz olarak görülse de kişinin mesleğine ve beğenilerine göre farklı tip, boyut ve renklerde kartvizitler de kullanılmaktadır (Söylemez, 2005:110).

4.2.12. Sosyal yaşamda ve iş ortamında uyulması gereken kurallar

Sosyal yaşam, insan davranışlarının ve ilişkilerinin bir bütün olarak oluşturduğu, tüm toplumu ilgilendiren genel bir sistemdir. Geçmişten beri bir toplumda var olmuş tüm kurallar, gelenekler ve görenekler ile o toplumun kültürü, toplumsal yaşam biçimini oluşturmaktadır ve bu yaşam biçimi içerisinde insanların davranış ve tutumlarına, toplum içerisindeki hareketlerine dikkat edip özen göstermeleri gerekmektedir. Bu da sosyal davranış kurallarının ne derece önemli olduğunu göstermektedir. Sosyal davranış kurallarının esasını görgü ve nezaket oluşturmaktadır. Resmî ve gündelik yaşamdaki tüm etkinliklerde belirli özel kurallar ile genel davranış kalıpları etrafında sosyal davranış kuralları uygulanmaktadır.

Kişiler arasındaki iletişimin kuvvetli olması bir örgütün örgüt amaçlarını gerçekleştirmesi adına önem arz etmektedir. Bu nedenle bu iletişimin sağlıklı ve iyi olması gerekmektedir (Mısırlı, 2011:213). İnsanlar, örgütsel yapının içindeki herhangi bir kurumun içerisinde öteki üretim faktörlerine göre daha özel bir yerde bulunmaktadır. Bu nedenle iş ve çalışma yaşamında insana hak ettiği değeri vermek için nezaket ve görgüyü temel alarak bazı kurallara uymak gerekmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:79).

Sosyal yaşam içerisindeki tüm görgü ve nezaket kuralları karşılıklı olarak gelişmektedir. Örneğin, siz yaşlı bir kimseye herhangi bir toplu taşıma aracında yer verirseniz o kişinin de size teşekkür etmesi gerekmektedir. Çünkü saygı ve sevgi karşılıklı olduğu müddetçe değer kazanmaktadır. Ayrıca bir toplumdaki güven ortamının oluşması ve toplumsal ilişkilerin belirli bir düzen içerisinde yürütülmesi için sosyal davranış kurallarına gereksinim duyulmaktadır. Yalnızca sosyal yaşamda değil çalışanların, iş ortamlarında uymaları gereken saygı ve nezaket kuralları da bulunmaktadır. Bu kurallar iş ortamındaki düzeni ve huzuru sağlamaya yaramaktadır. Vatandaşlara yani halka açık ya da kapalı olan mekânlarda ve herkesin katılabileceği etkinliklerde uyulması gereken sosyal davranış kuralları genel olarak aşağıdaki gibidir:

- Gündelik yaşamdaki en önemli kural, başkalarının haklarına saygılı olmak, herkese nazik davranmaktır.
- İyilik adına yapılan tüm yardımlar, başkalarına duyulan saygının ve nezaketli davranmanın tamamen karşılıksız olması gerekmektedir. Ayrıca toplumsal ilişkilerin de samimi bir biçimde çıkar beklenmeden yürütülmesi gerekmektedir.
- Alkışlamanın uygun olmayan yer ve zamanlarda yapılması hoş karşılanmamaktadır. Tiyatro, konser gibi etkinliklerde uygun olmayan bir anda alkışlamak görgüsüzlük olarak görülmektedir (Öznel, 2010:457).
- Olumsuz davranışlardan kaçınılması gerekmektedir. Örneğin, bilmeyenlerin yanında başka bir dille veya toplum içerisinde kulaktan kulağa konuşmak, başkalarından izin almadan özel eşyalarını karıştırmak, bir kimsenin okuduğu kitap veya gazeteye izinsiz bakıp okumaya çalışmak gibi davranışlar hoş olmayan ve toplum tarafından da hoş karşılanmayan davranış biçimlerini oluşturmaktadır (Aytürk, 2012:68).
- Özel günlerde dostlarımızı, yakınlarımızı ve aile büyüklerimizi hatırlamak gerekmektedir. Bu gibi durumlarda tebrik kartı göndermek, telefon etmek, ziyaret etmek veya duruma ve kişiye uyacak hediyeler yollamak nezaket göstergesi olarak algılanmaktadır (Öznel, 2010:457).
- Kapalı bir yere bir hanım, ya da yaş, rütbe, mevki, kıdem bakımlarından büyük birisi girince, erkeklerin nezaket ifadesi olarak ayağa kalkmaları gerekmektedir (Aytürk, 2012:68).

- Asansöre binildiğinde eğer görevli bulunuyorsa hangi kata gidilmek istenildiğinin söylenmesi gerekmektedir. Görevli bulunmuyorsa, topluca binilen asansörlerde kat düğmelerine en yakın kişinin diğerlerine hangi kata gitmek istediklerini sorması gerekmektedir (Öznel, 2010:458).
- Eş düzey kişiler arasında kapı önünde ilk olarak buyur eden daha kibar görülmektedir (Aytürk, 2012:68).
- Herhangi bir ortamda bulunanlara veya yoldan geçenlere ilgi çekici olsalar dahi dik dik bakmak büyük kabalık olarak görülmekte ve bu nedenle kim olursa olsun hiç kimseye dik dik bakmamaya özen gösterilmesi gerekmektedir (Öznel, 2010:465).
- Kapalı alanlardaki etkinliklere girerken veya doğada yürüyüş yaparken erkeklerin hanımlardan önde ilerlemeleri gerekmektedir. Çünkü erkeğin, bir hanımı koruyup kollaması da saygı ifadesi olarak görülmektedir. Fakat bir görevli orada bulunuyorsa hanımın ortada yer alması, erkeğin ise arkadan yürümesi gerekmektedir. Çok kalabalık yerlerde hanımın önde gitmesi daha iyi olacaktır (Aytürk, 2012:68).
- Herhangi bir rahatsızlıktan veya güneşten rahatsız olmaktan ötürü güneş gözlüğü takan kişilerin kapalı bir mekânda birisi ile tanışılırken güneş gözlüklerini çıkarmaları gerekmektedir (Öznel, 2010:468).
- Toplu taşıma araçlarına ilk olarak hanımların binmeleri ve bu araçlardan ilk olarak erkeklerin inmeleri gerekmektedir (Aytürk, 2012:68).
- Asansörde erkeklerin hanımların kapılarını tutmaları gerekmektedir.

4.2.13. Davet ve ziyafetlerde genel kurallar

Hem toplumsal yaşamda hem de iş yaşamında sıkça davet ve ziyafetler düzenlenmektedir. Bu nedenle özellikle yöneticilerin resepsiyon (kabul törenleri) , kokteyl veya yemek davetlerine katılmaları gerektiğinden, bu tür yerlerde uyulması gereken kuralları iyi bilmeleri gerekmektedir. Ayrıca yöneticilerin kendileri de bu tarz organizasyonlar düzenleyebilmektedirler.

Kamusal veya sosyal yaşamda, davet ve ziyafetler protokol, görgü ve nezaket kurallarının etkin bir biçimde uygulandığı alanları oluşturmaktadırlar. Davet ve ziyafetler çoğunlukla kabul törenleri, kokteyl ve oturmalı yemek biçiminde düzenlenmektedirler. Kokteyllere göre oturmalı yemek biçimindeki kabul törenleri

daha resmî olmaktadır. Kokteyller yarı resmî bir havada geçmektedirler (Aytürk, 2012:151). Davet ve ziyafetler protokol açısından büyük önem taşımaktadırlar ve diplomatların da devletlerinin temsilcisi olarak davet ve ziyafetlerde uyulması gerekli olan kuralları bilme ve bu kurallara uyma yükümlülükleri bulunmaktadır.

Davetlerde dostluk, misafirperverlik ve onurlandırma ön planda tutulmaktadır. Bu özelliği sebebiyle davetler her zaman hem toplumsal yaşamda hem de devletler arası iş ve ilişkilerde çok önemli yer tutmuşlardır ve tutmaya devam edecekleri beklenmektedir. Davet ve ziyafetlerin güzel bir ortamda ve iyi bir havada geçmesini, konuklar ve davet sahibinin karşılıklı uyumu ile birbirlerine olan sevgi ve saygıları belirlemektedir. Öyle ki davet ve ziyafetlerde takınılan tutum ve davranışlar davete katılanların kültür düzeylerini de göstermesi bakımından çok büyük önem arz etmektedir (Aslan, 2011:137). Esas itibarıyla, davet ve ziyafetlerdeki usulleri bilmenin yanında hayatımızın her alanında görgülü ve nazik bir birey olmak adına sofrada adabını iyi bilmeniz ve öncelikle sofrada uyulması gereken kuralları öğrenmeniz gerekmektedir.

Ülkelerin kendilerine özgü kültürleri, gelenek ve görenekleri veya yöresel farklılıkları olsa da genel olarak davetlerde, ziyafetlerde ve sofrada uyulması gereken kurallar aşağıdaki gibidir:

- Resmî davetlerde daveti düzenleyen kişiye “ev sahibi” denilmektedir.
- Herhangi bir davet düzenleneceğinde öncelikle bu davetin gerekçesinin belirlenmesi ve davetiyede bunun davetlilere aktarılması gerekmektedir. Onur konuğu varsa isminin davetiyenin üstünde yazılı olması ve onur konuğunun davette ilk sırada olması gerekmektedir (Aslan, 2011:138).
- Davetlerin kabul edilebilir olmaları için bol ikramlı ve gösterişli olmalarına gerek duyulmamaktadır. İyi bir davette, katılan davetlilerin iyi ağırlanması ve davetten memnun kalmaları gerekmektedir (Aktan vd. , 2002:81).
- Ziyafetlerde yemek mönüleri ve katılımcı sayıları önceden belirlenmiş şekilde ve çeşitli amaçlara yönelik düzenlenmektedir (Yılmaz, 2009:121).
- Davete katılacak olanların birbirlerine uyum sağlayacak kişiler olması gerekmektedir. Davet günü ve saatinin de uygun olması ve davetlilere önceden bildirilmesi gerekmektedir (Aslan, 2011:138).

- Kısa sohbetlerle birbirleriyle tanıştığı veya muhatap olduğu küçük ölçüde düzenlenen davetlere kokteyl denilmektedir. Kokteyl türü davetler ayakta olduğu için daha geniş bir davetli kitlesine ulaşılabilir (Aktan vd. , 2002:82).
- Ziyafet salonlarında dekorasyonun, ziyafetin amacı ile yakından ilgisi olması gerekmektedir (Yılmaz, 2009:122).
- Davetlere vaktinde katılmak medeni ve nazik bir kişi için büyük önem arz etmektedir. Kokteyl şeklindeki davetlerden 15 veya 20 dakika erken ayrılmak, akşam yemeği davetlerinde ise 23.00'dan daha önce ayrılmak uygun olmaktadır (Aslan, 2011:139).
- Farklı meslek gruplarından kişilerin çoğunlukla iş sonrası saatlerde ayaküstü Yemekli davetlerde davetli seçimi büyük önem arz etmektedir. Yemekli davetlerde öncelik sıralaması ve davetli sayılarında sınırlama bulunmaktadır. Ayrıca davetlerde kadın ve erkek sayıları arasında dengenin kurulması gerekmektedir (Aktan vd. , 2002:83).
- Davetlerde, davetiye kartında belirtilen tarzda ve uygun kıyafetlerin giyilmesi gerekmektedir. Eğer kıyafet belirsiz ise koyu renk takım elbise seçimi uygun olacaktır (Aslan, 2011:139).
- Resmî davetler çeşitli nedenlerle düzenlenebilmektedirler. Örneğin, ulusal gün kutlamalarında, bayramlarda, yabancı elçi veya konukların ziyaretlerinde vb. durumlarda davetler düzenlenmektedirler.

4.2.14. Karşılama ve uğurlama

Tarih boyunca konuklar ve ziyaretçilere her yerde çok büyük değer verilmiştir. Günümüzde resmî ya da sosyal yaşamda bu durum devam etmektedir. Bu nedenle konuk karşılama ve ağırlama konularında bilinmesi gereken hususlar bulunmaktadır. Ziyaret, kişi veya kişilerin, izinli olarak başka bir kişiyi veya kişileri görmek için gitmesi anlamında kullanılmaktadır. Medeni bir birey olma adına ziyaret etme eylemi aynı zamanda bir nezaket görevi olarak görülmektedir (Aslan, 2011:101). Günümüzde her ne kadar ziyaretler sürdürülmeğe de eski zamanlara göre bu durumda bir azalma gözlemlenmektedir. Gelişen ve güçlenen insanlık teknolojinin tüm olanaklarını hızlı ve çokça kullanmakta, yüz yüze ziyaretler yerine sanal ortamlarda daha fazla görüşmeler yapmaktadır. Elbette bu durumun oluşmasında yalnızca teknolojik değil ekonomik, kültürel ve psikolojik bazı etkenler de yer almaktadır. Her ne kadar eskiye

nazaran bir azalma söz konusu olsa da ziyaret etmek ve ziyaret edilmek önemini korumaktadır. Bu nedenle ziyaret hususundaki kuralların iyice bilinmesi gerekmektedir.

Ziyaretlerin özünde ağırlıklı saygı ve nezaket bulunmaktadır. Herhangi bir arkadaşımızı iyi bir gününde ziyaret etmek onu mutlu edecekken kötü bir gününde arkadaşımızın yanında olup üzüntüsünü paylaşmamız ise onun acısını hafifletecektir. Her ne kadar yapılaş amacı ve yerine göre farklılıklar oluşsa da genel olarak karşılama, uğurlama ve ziyaretler ile ilgili kurallar aşağıdaki gibidir:

- Kabul edilecek olan davetli ya da konukları yönetici asistanının karşılması, ağırlaması ve uğurlaması gerekmektedir (Aytürk, 2012:241).
- Ziyaretçi ya da konuklara nazik davranarak ve güler yüz göstererek “Hoş geldiniz.” denilmesi ve gelenlerin içeri buyur edilmeleri gerekmektedir.
- Ziyaretçilerin ziyaretlerini vaktinde yapmaları gerekmektedir. Yere ve amaca uygun giyinilerek ziyaret edilecek yere vaktinde gitmek bir saygı ifadesi olacaktır.
- İzin alınmadan ya da haber verilmeden yapılan bir ziyaret, tarafları zor durumda bırakmakta ve yanlış anlamalara neden olabilmektedir (Aslan, 2011:102).
- Öğleden önce saat 10.00-11.00, öğleden sonra ise saat 15.00-17.00 ziyaret saatleri olarak görülmektedir. Genel olarak ziyaretlere randevu alınarak ve haber verilerek gidilmesi gerekmektedir (Mısırlı, 2011:45).
- Tebrik amaçlı ziyaretlerde belirlenmiş olan gün ile saate uyulması ve gidilen yerde beş dakikadan fazla kalınmaması gerekmektedir.
- Resmî ziyaretlerde protokol kurallarına, özel veya sosyal ziyaretlerde ise görgü ile nezaket kurallarına uygun davranılması gerekmektedir (Yılmaz, 2009:114).

4.2.15. Taşıtlarda kurallar

Resmî ve sosyal yaşamda birçok alanda olduğu gibi taşıtlara binerken ve inerken de uyulması gerekli olan bazı kurallar bulunmaktadır. Yalnızca resmî hizmet için kullanılan araçlara “resmî araç” denilmektedir ve hatta bu araçların üzerinde “resmî hizmete mahsustur” şeklinde bir yazı görülmektedir. Makam otomobili de sıkça kullanılmaktadır. Makam otomobilini kullanan sürücülere de “makam şoförü” denilmektedir. Resmî araç ya da makam otomobiline binen kişileri üst düzey devlet adamları oluşturmaktadır. Gündelik yaşamdaysa toplu taşıma araçları veya

vatandaşların kendilerine ait olan özel araçları kullanılmaktadır. Bu nedenle ister resmî ister özel olsun tüm taşıtlarda kurallara uymak da görgü ve nezaket açısından önemli görülmektedir.

Genel olarak taşıtlardaki kurallar aşağıdaki gibidir:

- Resmî taşıtlar ile makam otomobillerinde sağ taraftaki arka koltuk birincil öneme sahip kişiye ait olan onur yeri olarak kullanılmaktadır.
- Sağ arka tarafa oturan makam sahibinin yanına eşi, dostu veya konuğu oturacaksa o kişinin de sol arka koltuğa oturması ve koruma, tercüman veya mihmandarın ise sağ ön koltuğa oturmaları gerekmektedir (Aslan, 2011:183).
- Makam sahibinin sol tarafına iki kişi binecekse kıdem olarak küçük olan kişinin ortada oturması beklenmektedir (Kurtbay, 1985:21).
- Makam sahibi olmadığında fakat makam sahibinin eşi, dostu veya konuklarından birisi araca binecekse, aracın sağ arka tarafının yine de boş bırakılması gerekmektedir. Çünkü makam sahibinin haricinde onur yerine yalnızca makam vekili ya da resmî onur konukları oturabilmektedirler (Aslan, 2011:183).
- Resmî taşıtlara binmek için taşıtın sol taraftan yanaşması gerekmektedir ki böylece birinci şahıs önden binebilsin. Fakat taşıt soldan yanaşamıyorsa ikinci veya üçüncü şahısların birinci şahıs bindikten sonra taşıtın arkasından dolanarak sol kapıdan taşıta binmeleri gerekmektedir. Taşıttan inilirken de öncelikle birinci şahısın inmesinin beklenilmesi gerekmektedir (Kurtbay, 1985:21). Makam sahibinden önce yalnızca korumanın ya da şoförün kapıyı açmak amacıyla inebilmeleri gerekmektedir.
- Zorunlu haller dışında resmî araçlara dört kişinin binmemesi gerekmektedir. Ayrıca makam sahiplerinin temsil ettikleri makama uygun davranış biçimleri içinde bulunmaları son derece önem taşımaktadır (Aslan, 2011:184).
- Eğer herhangi bir üstünüz sizin aracınıza bindiyse, inerken sizin de onunla birlikte araçtan inmeniz gerekmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:167).
- Konuklar taşıttan inerken, taşıtın sahibi ile eşinin de taşıttan inmesi, konuklarını uğurlaması ve konukların da taşıt tekrar hareket edene kadar beklemesi, el sallayarak gidenleri uğurlamaları gerekmektedir (Aslan, 2011:185).

- Hanımların, sağ ön tarafa yani şoförün yanına oturmamaları gerekmektedir (Kurtbay, 1985:22).
- Özel taşıtlardaki oturma düzeninde en önemli yeri sağ ön, ikinci önemli yeri sağ arka, üçüncü önemli yeri ise sol arka koltuk oluşturmaktadır. Bu nedenle sağ ön tarafa şoförün yanına, hanımların, statüsü yüksek ya da yaşça büyük olanların öncelikle oturmaları gerekmektedir. Araca tek binilecekse ön koltukta oturmak nezaketi göstermektedir (Aslan, 2011:185).
- Taşıtlara öncelikle hanımların binmesi ve erkeklerin de onların kapılarını açıp kapamaları beklenmektedir. Taşıttan inerken ise ilk olarak erkeğin inmesi ve hanımın kapısını açması gerekmektedir.
- Taşıtlarda küçük çocukların öne oturtulması son derece tehlikeli ve yasaktır. Bunun için çocukların arka tarafta çocuk oto koltuklarında oturmaları gerekmektedir.
- Şehir içindeki yoğun trafikte öncelikle güvenli olan taraftaki kapının açılması gerekmektedir (Tutar ve Altınöz, 2013:167).
- Üç veya dört kişi taksiyle bir yere gidecekse ön tarafa parayı kim ödeyecekse o kişinin oturması gerekmektedir (Aslan, 2011:185).
- Trafik kurallarını bilmek, onlara uymak, inanç ve uygulamayla gerçekleşmektedir. Araç kullanırken görgü ile nezaket bunlara dayanmaktadır (Esirci, 2010:26 ‘dan Akt. Aslan, 2011:187).
- Alkol kullanımı ve hız yapmak trafikte sıkça rastlanan kaza nedenlerini oluşturmaktadırlar. Bu şekillerde araç kullanılmaması gerekmektedir.
- Araç kullanırken, yayalara yol verilmesi, şerit ihlali yapılmaması, gereksiz yere korna çalınmaması ve araçta kemer takılarak yolculuk yapılması gerekmektedir. Ayrıca ambulans, itfaiye gibi önceliği olan araçlara hemen yol verilmesi gerekmektedir.

4.2.16. Resmî yazışma kuralları

Resmî yazı, kurumlar ile kuruluşların birbirleriyle ya da gerçek ve tüzel kişilerle iletişim kurmak maksadıyla yazmış oldukları, başlıklı kâğıda imzalanarak yazılmış, tarih ile numara bulunan belge (elektronik belge) ve bilgi anlamında kullanılmaktadır (Aytürk, 2007:93). Resmî yazışma kurallarının bilinmesi son derece önem arz etmektedir. Çünkü tüm kamusal ya da özel kurum ve kuruluşlarda resmî belgeler, yazılar ve iş mektuplarına birer iletişim aracı olarak çok önem verilmektedir (Aslan,

2011:193). Bu kuralların bilinmesine ve doğru bir biçimde uygulanmasına, kurumlar arası iletişimi düzenlemede büyük gereksinim duyulmaktadır. Herhangi bir resmî yazıya verilecek yanıtın da resmî bir biçimde ve kurallara uygun olması gerekmektedir.

02 Aralık 2004 tarihinde, 25658 sayılı bir yönetmelik ile resmî yazışma kuralları düzenlenmiş ve Resmî Gazete 'de yayımlanarak Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe konmuştur. TSE tarafından ise iş mektuplarının yazım kuralları TSE-1390 kodu ile standart hale getirilmiştir (Aytürk, 2012:220).

Resmî yazışma kurallarına olan gereksinim ve bu kurallarının önemi, resmî yazışmanın bir protokol konusu olmasına sebep olmaktadır. Bu hususla ilgili bazı kurallar aşağıdaki gibidir:

- Resmî yazılarda ya da mektupların sonunda, alt, ast kuruluş veya birim ile kişilere “rica” , üst makam, kuruluş ya da kişiler içinse “arz” ifadesi kullanılmaktadır (Aslan, 2011:193).
- Resmî yazışmalarda A4 ve A5 tipi kâğıtlar en az iki kopya şeklinde düzenlenmektedir. Resmî yazılarda kesinlikle silme, karalama, düzeltme gibi ek bir işlem yapılmamaktadır (Yılmaz, 2009:44).
- Resmî yazılarda bilinmesi gereken en önemli biçimsel kural hitap etme kurallarının öğrenilmesidir. Bu konuyla ilgili resmî, yarı resmî, sosyal hitabın ve arz ile rica biçimlerinin iyi bilinmesi gerekmektedir (Aytürk, 2012:220).
- Bilgisayar kullanılarak yazılan yazılar için “Times New Roman” yazı biçimi ile 12 puntoluk karakter büyüklüğü kullanılmaktadır. Ancak rapor, form gibi yazılarda daha değişik özellikler kullanılabilir (Yılmaz, 2009:45).
- Resmî yazışma protokolünde; “Rica ederim.” ifadesi ile alt makamlara, “Arz ederim.” ifadesi ile üst ya da eş makamlara, “arz ve rica ederim” ifadesi ise hem üst hem de alt makamlara eş zamanda dağıtılmış olan yazılarda kullanılmaktadır (Altınöz ve Tutar, 2006:74).
- Resmî yazışmalarda başlık yazının üst orta kısmında bulunmaktadır. En üstte T.C. altında büyük harflerle kurum, kuruluş adı, en altta ise küçük harflerle esas kuruluş ile birim ismi yazılmakta ve başlık bilgileri bu şekilde toplam üç satırı geçmeyecek türde düzenlenmektedir.

4.2.17. Kılık-kıyafet ve dış görünümün önemi

Kılık kıyafetler, her devletin ve ulusun hatta içinde yaşanılan her yörenin kendine özgü coğrafi ve mevsimsel özellikleri ile iklimine göre çeşitlilik gösterebilmektedir. Sadece bu koşullar değil bunların yanında giyinen kişinin kendi maddi gücü ve beğenisine, bulunduğu makama, gideceği yere veya katılacağı etkinliğin çeşidine, bulunulan dönemdeki son moda göre de değişiklik göstermektedir (Aytürk, 2007:333). Toplumsal yaşamı düzenleyen kuralların içinde kılık kıyafet yani giyim konusu da çok önemli yer tutmaktadır. Dış görünüşümüz kişiliğimizi yansıtan öğelerden birisi olmakla birlikte bizi saygın göstermektedir. Çevremizdekilerle iletişime geçerken özellikle de iyi bir ilk izlenim oluşturmak amacıyla iyi giyinmek gerekmektedir.

Herhangi bir toplumdaki bireyler, gündelik yaşamlarında karşılaştıkları diğer bireyleri daha tanımadan, onların kişilik özelliklerini bilmeden yalnızca kıyafetlerine, dış görünüş özelliklerine bakarak yani ilk izlenimlerine dayanarak onlar hakkında yargıda bulunmaktadırlar. Sadece sosyal yaşamda değil iş ortamında da yargıda bulunulurken ilk olarak giyime dikkat edilmektedir.

Çevremizdekiler üzerinde olumlu bir izlenim yaratmak için iyi giyimli ve bakımlı olmamız gerekmektedir. Hem hanımlar hem de erkekler için zarif, şık, ütülü ve temiz giysiler giymek ve bakımlı olmak diğer insanları etkilemek adına çok önemlidir. Çünkü kıyafetlerin de aynı bedenlerimizde olduğu gibi bir dili vardır. Her zaman kendimize yakışan, mevkiimize ve statümüze uygun kıyafetler seçmemiz gerekmektedir. Pahalı giyinmek, iyi, güzel ve doğru giyinmekle karıştırılmamalıdır. Önemli olan yere, zamana göre fiziğimize ve yaşımıza uyacak, temiz ve zarif kıyafetler giyebilmektir (Aytürk, 2007:334).

Gündelik yaşamda olsun çalışma yaşamında olsun çoğunlukla uyulması gereken kurallar aşağıdaki gibidir:

- Aynı kıyafetleri sürekli giymemek gerekmektedir. Takılar için de bu durum geçerli olmaktadır.
- Her kıyafetin her yerde giyilmesi uygun görülmemektedir. Özellikle kutsal mekânlarda giyilecek kıyafetlere dikkat edilmesi, duruma ve ibâdethanenin kurallarına göre kıyafet seçilmesi gerekmektedir (Öznel, 2010:188).

- Kıyafetlerimizi seçerken yaşımız ve cinsiyetimiz önemli yer tutmaktadır. 18 yaşındayken giydiğimiz bir kıyafetle 60 yaşında giyeceğimiz bir kıyafet arasında farklar olmaktadır. Hanımlarla erkeklerin kıyafetleri de birbirlerinden çok farklılık göstermektedir.
- Kıyafet seçiminde mevsimler de önemli yer tutmaktadır. İçinde bulunulan mevsimin özellikleri ve hava durumuna göre de kıyafetler değişiklik göstermektedir (Aytürk, 2007:334).
- Çok masraf yapılarak alınmış olan kıyafetlerin giyilmesi iyi giyinilmesi anlamına gelmemektedir. İyi giyinmek demek temiz, sade, renk uyumlu, zarif ve vücuda yakışan kıyafetlerin giyilmesi demektir (Aslan, 2011:125).
- Gidilecek yere veya katılım sağlanacak etkinliğin çeşidine göre de kıyafetler değişim göstermek zorunda kalabilmektedir. Örneğin, iş ortamındaki resmî bir görüşmeye, tatile ya da pikniğe gider gibi gitmek hoş karşılanmayacaktır.
- Vücuda tam oturan kıyafetler giymek gerekmektedir. Tüm vücut hatlarını belli eden kıyafetlerin veya vücuttan taşıp gidecekmiş gibi görünen aşırı bol kıyafetlerin giyilmesi hoş karşılanmamaktadır.
- Kıyafet seçiminde göz önünde bulundurulması gereken bir diğer husus da renk uyumuna dikkat edilmesidir. Giydiğimiz kıyafetlerin renklerinin birbiriyle uyumlu olması gerekmektedir. Bu renk ayrımı klasik ve spor giyime göre de değişmektedir. Spor giyimde daha canlı renkler tercih edilirken klasik giyimdeyse koyu renkler tercih edilmektedir.
- Renklerin kıyafet konusunda ayrı anlamları bulunmaktadır. Örneğin, lacivert renkte giysiler insana huzur duygusu vermekte ve inandırıcılıkla güven sağlamaktadır. Bu nedenle özellikle polisler lacivert uniformalar giymektedirler. Siyah renk seçimi asil bir seçim olacaktır. Çünkü siyah, asaletin ve gücün simgesi olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle siyah giymek ciddi olmaktır. Örneğin, devlet büyükleri, yaşlı kişiler ve damatlar siyah giyinmektedirler. Cenazelerde de saygı ifadesi olarak siyah giyilmesi gerekmektedir. Beyaz ise saflık ile kararlılığın göstergesi olarak kabul edilmektedir. Aynı zamanda temiz bir insan olduğunuzu belirtmektedir. Örneğin, her ne kadar moda açısından son zamanlarda farklı renkler tercih edilse de büyük çoğunlukla gelinler beyaz gelinlik giymektedirler. Gri renk ise siyahla beyazın karışımı olduğu için iş ortamlarında gündüz giyilmekte ve dengeli bir renk olarak görülmektedir. Kahverengi giymek ise durumdan

kaçmak, saklanmak anlamına gelmektedir. Bu nedenle kahverengi takım elbiseler çalışma yaşamında çoğunlukla tercih edilmemektedirler. Mor kıyafetler kötümserliği göstermektedir. Kırmızı, sarı ve yeşil renklerle daha çok sosyal ortamlarda gündelik yaşamda tercih edilen spor renkleri oluşturmaktadırlar. Bu nedenle bu renkler iş görüşmelerinde büyük çoğunlukla tercih edilmemektedirler (Aytürk, 2007:336).

- İlke olarak özel davet ve resepsiyonlara, akşam yemeği davetlerine veya kokteyl gibi yerlere giderken herhangi özel bir kıyafet davetiyeyle belirtilmediyse, kesinlikle koyu renklerin hâkim olduğu bir takım elbise giyilmesi gerekmektedir. Çünkü giyilen kıyafetler görgünün ve nezaketin göstergesi olması bakımından önemi büyüktür (Öznel, 2010:177).
- Kıyafetleri ortama ve amacına uygun seçmek gerekmektedir çünkü uygun kıyafetlerle toplum içinde özgüven duygusuyla hareket edilmekteyken uygun olmadığı düşünülen kıyafetlerle toplum içinde bulunduğunu düşünmek kişide tedirginlik yaratmaktadır. Ayrıca bu durum kişinin kendine olan güvenini de azaltacaktır.
- Herkesin giyindikten sonra kıyafetlerini genel olarak kontrol etmesi ve yırtık bir yer ya da kopuk bir parça olmamasına özen göstermesi gerekmektedir. Ayrıca kirli, ütü yapılmamış, bulunulan ortama hiç uymayan kıyafetlerin giyilmemesi gerekmektedir.
- Giyim konusunda dikkat edilip özen gösterilecek diğer hususları ise aksesuar ve takılar oluşturmaktadır. Birçok ülkede ayakkabı, çanta, saat, kolye ve kravat tercihleri de insanların kişiliklerini yansıtmaları açısından değer görmektedir. Bunların içinde özellikle ayakkabı hem erkekler hem de hanımlar için önem arz etmektedir. Ayakkabıların her zaman kıyafete uyumlu ve boyalı olması gerekmektedir. Erkeklerde ayakkabının çorap ve kemerle, hanımlarda ise ayakkabının çantaya uyumlu olması gerekmektedir (Aytürk, 2007:336).
- Toplumdaki bir bireyin kılık kıyafet konusuna özen göstermesi, ilk olarak kendisine, sonrasında diğer bireylere olan saygısını göstermesi bakımından toplumsal yaşamda önemli yer tutmaktadır.

4.2.18.Netiket

20. yüzyılın en önemli olaylarından birisi internetin bulunması ve insanlığa hizmet amaçlı kullanılmaya başlanmasıdır. İletişim uyduları ve gelişmiş olan teknoloji ile

bilgisayarlar birleşmiş ve bunun sonucunda “İletişim Çağı” adı verilen bu yeni süreç başlamıştır (Aziz, 2010:127’den Akt. Aslan, 2011:197). Bu sürecin başlamasıyla birlikte internet temelli iletişim teknolojileri de hızla yayılmış ve günümüze dek gelmiştir. Günümüz dünyasında bilgisayar ve internetin hemen her alanda kullanılması ise her alanda olduğu gibi bu alanda da bazı kuralları bilmenin ve bunlara uymanın önemini artırmıştır.

Türkçedeki haliyle “etiket” sözcüğü ürün özelliklerini fiyatlandırma ve bunu da müşteriye gösterme anlamında kullanılmaktadır. Fakat Fransızca ile başka yabancı dillerde “etiquette” sözcüğü sosyal yaşamda var olan kuralları işaret edip “ticket” yani bilet sözcüğünden türemiştir. Sosyal yaşamda bir ortama girerken yanınızda ya bir davetiye ya da bir bilet olmalıdır ki bunun için resmî kuralları bilip uygulamanız gerekmektedir. Netiket (netiquette) sözcüğüyse Fransızca görgü kuralları anlamındaki “etiquette” sözcüğü ile internet sözcüğünün içindeki “net” birleştirilerek oluşturulmuştur ve internetteki davranış ve görgü kurallarına işaret etmektedir.

Teknolojik gelişmeler ve internet dünyasındaki ilerlemelerle birlikte son yıllarda sosyal medya ile internet, dünyanın farklı yerlerindeki birçok insan tarafından sürekli olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu durumda hemen her gün daha önceden tanımadığımız kişilerle sanal âlem denilen ortamlarda iletişime geçmekteyiz. Hızlı bir biçimde gerçekleşen sanal iletişimimizde de yaşamımızın diğer alanlarında uyguladığımız görgü, nezaket ve sosyal davranış kuralları gibi bazı kurallara uymamız gerekmektedir. İşte bu kurallara internetin sosyal davranış kuralları anlamında “netiket” denilmektedir.

Amerika’da, 1986 senesinde elektronik iletişim kanunu yürürlüğe konulmuştur. İletişimin sürdürüldüğü, iletişimin gelişip olgunlaştığı, iş ortaklıklarının kurulduğu sanal dünyada da gündelik yaşamda olduğu haliyle uyulması gereken görgü kuralları bulunmaktadır. Yaşamlarımızın gitgide iyice sanal hale geldiği günümüz dünyasında netiket kurallarına uygun davranışlar sergilemek başarılı olmak açısından son derece önem arz etmektedir.

İş dünyasında, bilgisayarlar ve internetin inanılmaz etkisini unutmamak gerekmektedir. İster bir metropoldeki çok katlı bir ofiste, isterseniz de ileri teknoloji fırtınasından uzakta çalışıyor olun, bilgi çağı ve kendine has teknolojileri iş dünyasını sürekli olarak değiştirmektedir. Online görgü kurallarını, teknoloji jargonunu, akıllı

telefon, diz üstü bilgisayarlar, tablet ya da sosyal medya araçları için kullanım koşullarını biliyor musunuz (Fox, 2008:1)? İşte bu sorulardan yola çıkarak internet ortamında, sosyal medyada veya elektronik iletişim araçlarını kullanmada genel olarak uyulması gerekli olan kurallar aşağıdaki gibidir:

- Normal yaşantınızda nasıl davranıyorsanız internet ortamında da öyle davranmanız gerekmektedir. Tanınmadığınızı düşünerek aslında olmadığınız bir kişi gibi davranmanız hoş karşılanmayacaktır.
- İnternette sınırsız bir iletişim ve etkileşim dünyası bulunmaktadır. Bu sebeple her kimle iletişime geçerseniz geçin öncelikle kibar olmanız ve saygı ifadeleri kullanmanız gerekmektedir.
- E-posta kullanımında gönderdiğiniz metinlerin, diğer yazılı iletişim araçlarında olduğu şekilde konu, başlık, metin ile adı ve soyadı gibi bileşenlere sahip olması gerekmektedir. Yüz yüze söylemeyeceğimizi e-postada söylemek uygun olmayacaktır (Aslan, 2011:198).
- E-postanızı göndermeden önce muhakkak kontrol etmeniz önem arz etmektedir. Yanlış yazılmış yerleri düzeltmeniz gerekmektedir. Bilhassa konu satırını boş bırakmamaya özen göstermeniz gerekmektedir. Göndereceğiniz kişinin e-posta adresini de doğru yazdığınızdan emin olduktan sonra artık e-postanızı gönderebilirsiniz.
- Yalan yanlış bilgilerin veya doğruluğundan emin olunmayan yazıların kesinlikle paylaşılmamaları gerekmektedir. Böylelikle bilgi kirliliğinin önüne geçilmiş olacaktır (Öznel, 2010:102).
- Tanınmadığınız ortamlara ileti yollayacak olursanız bu iletiye mutlaka elektronik imzanızı eklemeniz ve bu iletinin en çok dört satır olmasına özen göstermeniz gerekmektedir.
- İnsanlarda olumsuz duygulara sebep olacak şekilde ifadeler kullanmaktan kaçınmanız gerekmektedir. Örneğin, bir insanın dini inancı veya düşünceleriyle dalga geçmeniz hiç hoş olmayacaktır.
- Yazıların açık, net ve kısa olması gerekmektedir.
- Türkçe karaktere sahip, anlaşılabilir ve dilbilgisi kurallarına uyacak şekilde yazılar yazmanız gerekmektedir (Aslan, 2011:199).
- İnsanlara gereksiz yere mesajlar göndermemeniz gerekmektedir.

- Size gelmiş olan bir mesaj, bilgi veya belgeyi bir başkasına göndermek için öncelikle bunları size gönderen kişiden izin istemeniz gerekmektedir (Öznel, 2010:102).
- Size gönderilmiş olan çok kullanıcıli “forward” denilen mesajlara yanıt verirken, yalnızca mesajı size yollayan kişiye yanıt vermeniz doğru olacaktır.
- Günümüz teknolojisinde, internet ortamında paylaşılan bilgi ya da belgeler ile yazılanlara birçok kişi tarafından erişim sağlanabilmektedir. Bu nedenle suç teşkil edebilecek ifade veya mesajlara yer vermemek gerekmektedir (Aslan, 2011:199).
- Yazılarınız boyunca sürekli olarak büyük harf kullanımında bulunmak “bağırarak” anlamına gelecektir (Öznel, 2010:102).
- Özel hayatın gizliliğine uygun davranışlar sergilemeniz gerekmektedir.
- Eğer bir sosyal medya profili oluşturuyorsanız kendinizi doğru, dürüst ve tam bir biçimde tanıtmamız, profil fotoğrafınızı ya da resmînizi bulduğunuz sosyal medya ortamına uygun seçmeniz gerekmektedir. Öteki türlü insanların size olan güvenleri azalacaktır.
- Facebook, Twitter ya da Youtube gibi sosyal medya araçlarını kullanırken çok dikkatli olmanız, gündelik yaşantınızda uymanız gereken sosyal davranış kurallarına bu ortamlarda da uymanız ve insanların size yolladığı mesajları yanıtı bırakmamanız gerekmektedir.
- Başkalarının haklarını gasp etmemeniz, başkalarının fikirlerini kendi fikirleriniz gibi sunmamanız, hakaret içeren ifadeler kullanmamanız gerekmektedir.
- Başka bir kişiye ait bir bilgisayar kullanmak durumunda kalırsanız, sadece işinize odaklanmanız gerekmektedir. O kişinin özel belge veya dosyalarını karıştırmamız hoş karşılanmayacaktır (Aslan, 2011:199).
- Bir kişinin özel iletişim bilgilerini, örneğin e-posta adresini, o kişinin iznini almadan başka kişilere vermemeniz gerekmektedir.
- Eğer bir marka sahibiyse, markanızı takip eden kullanıcılarla iletişime geçmekten çekinmemeniz gerekmektedir. Yalnızca kampanya ya da indirimlerinizi paylaşmak size olan güvenlerini sarsabilecektir.

5. FARKLI ÜLKELERDE UYGULANAN PROTOKOL, GÖRGÜ, NEZAKET ve SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Araştırmanın bu bölümünde birbirinden farklı bir biçimde protokol, görgü ve nezaket kurallarının uygulandığı yedi ülke ilgili literatüre dayandırılarak incelenecektir.

5.1. Farklı Ülkelerde Resmî ve Sosyal Yaşamı Düzenleyen Kurallar

Sosyal davranış kuralları ve toplumsal hayatı düzenleyen kurallar ülkeden ülkeye, toplumdan topluma, yöreden yöreye değişiklik gösterebilmektedir. Bu kurallar tüm dünyada aynı biçimde uygulanmaz ve farklı biçimlere sokularak uygulandığı gibi uygulandığı ülkenin kendine özgü kültürüne, örf ve âdetlerine göre de değişik biçimlerde uygulanabilmektedir. Sosyal davranış kurallarının kültürden kültüre değişiklik gösterdiği gerçeği unutulmaması gereken önemli bir husustur.

Her ülkede farklı örf ve âdetler bulunmaktadır. Bunlara ve hukuk kurallarına uymak halkın milli şerefini yaralamamak bireylerin öncelikli görev ve sorumluluğu olmalıdır. Üstelik yabancı bir ülkeye gitmiş olan bir birey gittiği ülkenin bir misafiri olduğunu ve kendi ulusunu ve devletini temsil ettiğini hatırlamalıdır (Aslan, 2011:210). Ülkesinden başka bir ülkeye gidecek olan bir kişi, öncelikle gidecek olduğu ülkenin yasalarını incelemeli, o ülkede kamusal yaşamda uygulanan protokol kurallarını bilmeli ve de o toplumun gündelik yaşamında uygulanan görgü ve nezaket kurallarını öğrenmelidir. Böylelikle o ülkedeki sosyal ve kamusal yaşama kolaylıkla uyum sağlayabilir.

Batıda sosyal davranış ve görgü kuralları açısından iki ana akım bulunmaktadır. Bunlar; ABD, İngiltere, Kanada ile Avustralya ve benzeri ülkeleri içeren Anglo-Amerikan akımı ve Fransa, İtalya, Portekiz ile İspanya olmak üzere Latin Amerika ülkelerini içine alan Latin felsefesidir. Bu felsefeyi benimseyen Avrupa ülkelerini yine iki grupta toplarsak; Kuzey Almanya ile Hollanda bir grupta, Güney Almanya,

Avusturya, Belçika, Polonya, Çek Cumhuriyeti, Macaristan, Balkan ülkeleri ile Slovakya ise diğer grupta bulunur (Öznel, 2010:439).

Bunlardan farklı olarak dünyanın en kalabalık nüfusuna sahip olan Çin ile Rusya, Arap ülkeleri ve diğer birçok farklı ülkede de sosyal davranış kuralları, çeşitli görgü ve nezaket kuralları bulunmaktadır. Uluslararası görgü kurallarının ilki her zaman diğer kültürleri anlamaya çalışmak ile başka kültürlerin görgü ve nezaket kurallarına uygun davranışlar sergilemektir.

5.1.1. Almanya

Almanya, Avrupa'nın kalbinde yer almakta olan gelişmiş bir ülkedir. Sanayi alanında ve sanayi gücü konusunda dünyanın en başta gelen ülkelerinden birisi olan Almanya'da, ülkenin her tarafı temiz ve düzenlidir. Ayrıca her yere disiplin hâkim bulunmaktadır. Sokaklarda en ufak çöp bile görülmemektedir.

Trafik kuralları ve adabı tam olarak oturmuştur, bunlara uymak çok önemlidir. Trafikte öncelik yayalara aittir (Özaltın,2005:406). Avrupa'nın diğer ülkelerindeki şekliyle gidiş yönü bakımından trafik sağdan ilerlemektedir. Bunun yanı sıra sağa doğru yapılan dönüşlerde bisikletli ve tramvaylara yol vermeniz beklenir. Bir tramvayın arkasında ilerliyorsanız ve tramvay yolcu indirip bindiriyorsa bu işlem bitinceye kadar sizin de durmanız gerekmektedir.

Almanlar, görevlerine ait olan unvanlarını çok önemserler ve kendilerine onlar ile hitap edilmesini isterler. Ciddiyeti sever şakalı ve nükteli söz ve davranışlara pek aldırılmazlar. Toplum içerisinde öpüşmezler. El sıkışmayı önemserler ve özellikle sertçe el sıkıma uğraşırlar. Kıyafetlerde temizlik şıklıktan öncedir (Öznel, 2010:450). Almanlarla çalışırken karşılıklı bir sürü prosedür ve formalite olacağı kesindir. Bilhassa yaşlı kişiler bile size hitap ederken sen yerine siz diyeceklerdir. Ayrıca insanlara hitap ederken, onlara, soyadlarının önündeki kalıplaşmış hitaplarda bulunmanız gerekecektir. Resmî olmayan yerlerde adla hitap normaldir. Bir toplantı bittiğinde âdet olarak el sıkışılır. Gençlerse aralarında daha az resmî selamlaşma sözcükleri kullanırlar.

En önemli ve milli içkileri biradır. Eve misafir pek davet edilmez. Bir yere davetlilerse kesinlikle bir armağan ile giderler. Şerefe veya sağlığa kadeh kaldırmayı çok severler. Sigarayı sofrada içmeyi hoş karşılamazlar. Vedalaşma esnasında herkese veda

edilmektedir. Ayrıca davet eden kişiye de özellikle teşekkür etmek gerekmektedir (Özaltın, 2005:407).

Zaman kavramı onlar için çok önemlidir. Bir yere veya buluşmaya tam vaktinde gelip ayrılırken herkesle vedalaşmak âdetleridir. Ziyafet, davet ya da toplantılara tam vaktinde gelmek Almanlar için çok önemlidir. Etkinlik ne ise tam belirtilen zamanda gelinmesi olumlu karşılanmaktadır.

Para ile alakalı konularda hesaplı ve hassastırlar. Türkiye’de Alman usulü denen yöntemine göre ödeme yaparlar yani herkes kendi hesabını öder, ısmarlama veya ikramda bulunma gibi bir âdetleri bulunmamaktadır. Bir yere bir Alman’ın arabasıyla giderseniz yakıt parasını vermeniz gerekmektedir (Öznel, 2010:450).

Almanya’da yaşıyorsanız, kural ve yasalara özenle dikkat etmeli ve diğer vatandaşları rahatsız edebilecek davranışlardan olabildiğince kaçınmalısınız. Örneğin, 13:00-15:00 ile 22:00-07:00 sessizlik saatleridir. Kesinlikle komşularınızı ve çevredeki diğer vatandaşları rahatsız edecek gürültü veya ses çıkarmamanız gerekmektedir.

Almanya’daki düğünlerin arifesinde gelin ile damat, arkadaşları ile dışarı çıkarlar ve eğlence, tabak kırma töreniyle zirveye ulaşır. Bazı zamanlarda damadın arkadaşları, kendisine şaka yapmak için düğün günü gelini kaçırlar. Cenazelerse çok ciddi bir biçimde yapılmakta ve cenazelere siyah kıyafetler giyerek katılmak, saygı açısından gelenekseldir. Almanlar, ciddi konuşmaları çok severler. Siyaset, felsefe gibi konularda konuştuklarında ne kadar konuşkan oldukları görülür. Genelde İngilizce konuşanların yaptığı biçimde daldan dala atlamak gibi bir gelenekleri yoktur. Ancak böyle zamanlarda iş hakkında konuşmayı sevmezler. Ayrıca Almanlar yiyip içerken çok daha mutlu ve rahatlamış olurlar. Böyle zamanlar sohbet edebilmek adına çok iyidir.

Almanlar, eleştiride hızlı olsalar bile, bu durum onların hiçbir biçimde görgüsüz oldukları şeklinde yorumlanamaz. Mesela, centilmen bir Alman erkeği, statü, rütbe veya kıdemi yüksek bir kişi veya bir hanımefendi ile karşılaşmasında ayağa kalkar, bir hanıma centilmen bir biçimde yardımda bulunur ve kapıyı açar veya yaşlılara yol verir. Hatta bir erkek bir hanımla birlikteyken erkek daha dıştan yürür. Almanlar bir restoran ya da kafeye girdiklerinde herkesi selamlarlar ve bu da hoş bir davranış biçimi olarak karşımıza çıkmaktadır.

5.1.2. Amerika Birleşik Devletleri

Amerika'da, neredeyse dünyanın her yanından göç etmiş insanlar bulunmaktadır. Resmî dili İngilizce olmakla birlikte davranış ve geleneklerin çoğunu İngiliz kültürü oluşturur. Sürekli yenilenen, değişen ve gelişen bir dünyada yaşıyor olmamız sebebiyle günümüzde Amerika'da eski ve tutucu İngiliz kültürü vardır diyemeyiz. Daha doğal ve rahat bir Amerikan kültürü kendine özgü yanlarıyla diğer devletleri etkilemede oldukça başarılıdır (Öznel, 2010:445).

Amerikan kültürü daha çok batılı tarzdadır. Amerikalılar, Asyalılara göre çok farklı kültüre sahiptirler. Sonuçta Amerika'da birçok farklı topluluk ve bir kültür çeşitliliği bulunmaktadır. Amerikalıların birçoğunun geçmişi başka kültürlere dayanmaktadır. Adından da anlaşılacağı gibi çok farklı kültürdeki bireylerin bir araya gelerek yaşadığı bir ülkedir. Bu nedenle Amerika'ya ilk kez gelenler için kültürel bir şok yaşamak doğaldır.

Tanıştıkları kişilere hemen ön adlarıyla hitap etmektedirler. Nadir bir biçimde yanaktan öpüşme görülür, çoğunlukla el sıkışmazlar. Din ve inanışlara saygı üst düzeydedir. Gündelik yaşamda selama çok önem verirler. Büyük çoğunlukla kendilerine gelen hediye açar ve konuklarına gösterirler. Kıyafetlerinde basitlik ile rahatlığı tercih ederler ve her renk ile stilde giyinirler. Amerika'da insanlar samimi bir biçimde tanışmaktadırlar. Gülümseyerek konuşmak ve insanlara ilk adlarıyla hitap etmek önemlidir (Özaltın, 2010:405).

Avrupa yemek kültürüne büyük oranda benzeyen bir yemek kültürleri vardır. Yemek, içmek ve dostluk Amerikalılar için önemlidir. Hızlı yemek yani fast- food öncüsü olup bu konuda tüm dünyayı etkilemişlerdir. Kahvaltıda ağır yiyecekler bulundurlar. Meyve suyunu kahvelerinin yanında içerler ve kahve içip tatlı yemek, yemeklerden sonra alışkanlık halindedir. Tabakta birazcık yemek bırakıp garsonlara bahşiş vermek âdet halini almıştır. Kamusal yaşamdaki resmî ziyaret ve görüşmelerde karşılarındakilere diplomatik, kibar bir dille hitap edip, karşı taraftan da aynısını beklerler. Parasal olarak ortalama üstü olan armağanlar vergiye tabi tutulmaktadır (Aslan, 2011:214).

Amerikan toplumundaki en önemli kurallardan biri dakiklıktır. Kesinlikle ve her konuda zamana uymaya sıkıca bağlıdırlar, gecikmeye tahammül gösteremezler.

Amerikalılar için toplantılar veya resmî görüşmeler sırasında samimi ve sıcak olmak ile güler yüzlü davranmak önem taşımaktadır. Çok kibar bir dil kullanıp bunu karşı taraftan da beklemektedirler. “Teşekkürler”, “Sağolun”, “Hoş Geldiniz”, “Lütfen” kelimelerini sıklıkla kullanmaktadırlar. Bunların yanı sıra yüz yüze konuşmalarda birbirlerine çok yakın mesafelerde durmaktan hoşlanmazlar (Öznel, 2010:446).

Avrupalılar yemek yerken çatal ve bıçağı sürekli kullanılmaktayken Amerikalılarsa bıçağı kesme işlemi bitirdikten sonra bırakırlar. Ayrıca bir içki davetine yarım saat geç katılmak naziklik olarak görülürken akşam yemeğine tam saatinde katılmanız önem arz eder. Amerikalıların aşırı biçimde rahat ve geniş tavırlı insanlardır. Amerika’da gündelik yaşamda herhangi bir yerde bulunur veya beklerken aniden yanınızdakilerle konuşmaya başlayabilirsiniz ve Amerikalıların bu rahat tavırları alışık değilseniz ilk başlarda sizi şaşırtabilir. Grup halinde bulunanlarla tanışırken kendinizi herkese tanıtmamız gerekmektedir. Daha çok el sıkışmak tercih edilmektedir. Sadece merhaba diyerek konuşmaya başlayabilirsiniz. Amerikalılar aşırı açık sözlüdürler. Kabalıklarından değil de konuyu uzatmayı sevmediklerinden açık bir biçimde konuşup doğrudan hitaplarda bulunurlar. Konuşmada zaman kaybetmeyi sevmezler.

5.1.3. Çin Halk Cumhuriyeti

Çin, yaklaşık 1 milyar 374 milyon nüfusuyla son dönemlerde sanayi alanında ve ekonomik alanda birçok gelişmiş ülkeyi geride bırakarak dünya ticaretinde söz sahibi olmuş bir ülkedir. Ayrıca Çinliler, kültürel açıdan da başarılı olmak için takdir edilecek düzeyde çaba göstermektedirler (Aslan, 2011:217). Çin’deki komünist rejim ve inancın etkisi bütün görüşme ve toplantılarda kendisini göstermektedir. Toplum temelli düşünce tüm kesimlerde yer bulmaktadır. Özel sektördeki kurum ve kuruluşlarda bile bu etki kendisini göstermektedir. Her ülkede olduğu gibi Çin’de de uygulanmakta olan çeşitli sosyal davranış kuralları ile görgü ve nezaket kuralları bulunmaktadır.

Çinliler yemek yerken çatal kullanmazlar. Çin çatalı denen çubuklarla yemeklerini yerler. Tabaklarına yiyecek alırken çubukların keskin olmayan yerlerini kullanırlar. Tüm yemeklerin tadına bakarlar. Çinliler yemek yerken konuşmayı hızlıca yemeklerini bitirmeyi düşünürler. Boşalmış olan bardakları kendileri doldurmazlar servis yapılmasını beklerler. Ağızlarını şapırdatmak ve geçirmek Çinliler için yemek esnasında yapılabilecek ve normal karşılanan davranışlardır, çünkü bu şekilde

yemeğin beğenildiğini gösterdiklerini düşünürler. Tabaklarında biraz yemek bırakmak nazik bir davranış olarak görülmektedir. Tabakta yemek bırakmamak doymadığınızı gösterir ve ev sahibi sizin doymadığınızı düşünerek üzülebilir. Meyve yemek bitince yenilir (Öznel, 2010:357).

Çin toplumunda, önceleri hediye alıp verme hoş görülmezken, günümüzde artık bu da topluma girmiş ve Çinliler tarafından hoş görülüp kabul edilmiştir. Hediye verirken hediyenin dört rakamı, leylek, mendil veya saatle alakalı olmaması da önemlidir. Çünkü Çin’de bunların da ölümü hatırlattığı düşünülmektedir. Bıçak ile makas ise ilişki sonlandırma anlamında olacağı için hediye edilmezler. Çinliler tamahkâr görünmemek için önce hediyeyi kabul etmezler fakat sizden bekledikleri ısrar etmenizdir. Çinliler hediyelerini mavi, beyaz veya siyah kâğıtlarla sarmazlar, çünkü bunlar cenazelerde kullanılan renklerdir. Hediyeleri de kartvizitlerde olduğu şekliyle iki elle tutup vermeniz gerekmektedir. Kartvizit üzerinde kırmızı kalem kullanmak ilişkiyi bitirmek demektir.

En çok göz önünde olan renk kırmızıdır. Diğer insanlara yardımcı olmak çok önemli bir görev olarak görülmektedir. Seyahat etme konusunda pek az tatilleri olmaları sebebiyle gelişmemişlerdir. Karşılıklı yemek yiyerek özel görüşmeler yapmayı ve böyle ortamlarda bulunmayı severler. Dünyaca ünlü bir mutfakları vardır. Pirinç şarabı özellikle yemeklerde içki olarak tercih edilir. Yemeğin lezzeti de Çinliler açısından çok önemlidir (Aslan, 2011:217).

Çinliler kartvizit takas etmeyi severler, bu nedenle bir görüşmeye giderken bolca kartvizit götürmek uygundur. Kartların bir tarafının İngilizce ve diğer tarafınınsa Çince olması beklenmektedir. Kartı iki elle vermek ve Çince yazılı tarafın alıcıya doğru olması önemlidir.

Çinliler iş görüşmeleri yapacaklarında görüşme yapılacak odaya hiyerarşik sıralanarak girerler. Odaya giriş yapan ilk kişi gelen grubun başı kabul edilir. Kıdemli olan kişiler dışındakilerin tartışmaya müdahale etmesini hoş karşılamazlar. Görüşme bittiğinde Çinli taraftan önce odadan ayrılmanızı beklemektedirler. Çinliler doğrudan hayır demeyi sevmezler, bu sebeple dolambaçlı kelimeler kullanabilirler. Direk olarak evet demeleri de hep onayladıkları anlamında kullanılmayıp bazen dediklerinizi anladıkları anlamında kullanılır. Çinliler için tevazu sahibi olmak erdemli olmaktır, abartı yapmak ise şüphe ile karşılanır.

5.1.4. Fransa

Günümüzde neredeyse tüm Avrupa’da kabul edilmiş ve uygulanmakta olan görgü ve nezaket kurallarının temeli Fransız usullerine dayanmaktadır. Bu usuller Latin usulleriyle genel olarak benzerlik göstermektedirler (Öznel, 2010:441).

Fransızlar tüm gün boyunca sekiz tane nezaket ifadesi ile konuşurlar ve bunları gün içinde seksen kez kullanırlar. El sıkışmaktan çekinmeyip biriyle tanışırken, kabul ile karşılaşmalarda el sıkışırlar ve daha önceden birbirini tanıyan hanımlar ile erkekler öpüşürler. Sürekli gülümserler. Kibar ve zarafet sahibi insanlardır. Gözlerine bakarak bir hanımın elini öpmek nezaket ve saygı ifadesi olarak büyük önem taşımaktadır. Fransızlarda karşılıklı konuşma esnasında üçüncü kişi bu konuşmaya dâhil olmaz ve bütün düşüncelere saygı duyarlar (Aytürk, 2007:171).

Fransızlar için her şeyin temelinde nezaket vardır. Dakiklik Amerikan toplumunda olduğu gibi Fransızlar için de çok önemlidir. Geç kalacaksanız önceden haber vermeniz beklenmektedir. Seyahat etmeye, tatil yapıp gezmeye bayılırlar. Çok sevdikleri ve güven duydukları kişilerle karşılıklı hediye alıp vermeyi severler (Aslan, 2011:216).

Kıyafet seçimlerinde öncelik şıklıktan yanadır. Zayıflığı güzellik sayıp moda uygun giyinmeye bayılırlar. Protokol Fransız toplumu için bir tür din gibidir. Protokole aşırı düzeyde önem verirler. Kiliseye hep uygun giyinerek giderler (Aytürk, 2007:171). Laikliğe büyük önem arz ederler.

Fransa’da satılan mallar Türkiye’dekilerden daha pahalıdır. Alışveriş yaparken, Türk kültüründe sıkça rastlandığı gibi, pazarlık yapmazlar. Alınacak mal kaç paraysa o ödenir. Böylelikle alışverişte rahatlık ve kolaylık sağlanmış olur. Bahşış vermeyi severler. Sıkça ve fazlaca bahşış verirler.

Yeme ve içme kültürlerine bakacak olursak; kahvaltı yaparken reçel, tereyağı ile ayçöreği yiyip neskafe içmeyi severler. Şaraba bayılırlar. Fransız şarapları milli içkileridir ve dünyaca ünlüdür. Hemen her yemekte şarap içerler. Bunu bir sanat olarak görürler. Şarapların kendi aralarında bir sırası ve yeri bulunmaktadır. Herhangi bir anda apaçık bir biçimde, restoranda şarap istemek görgüsüzlük sayılır. Toplantıları yemekli ise bunlara ayrı bir önem gösterirler. 2-3 saat kadar vakitlerini sofrada geçirirler. Yemeğin lezzetine önem verirler (Öznel, 2010:442).

Sofraya oturulduğunda öncelikle bacağınızın üstüne peçete koymanız gerekmektedir. Fransızlar, dirseklerini masaya koymazlar her zaman uzak tutarlar. Yemekler servis edilirken "Lütfen." ile "Teşekkür ederim." sözcükleri sıkça söylenerek memnuniyet ifadeleri kullanılmış olur. Tabaklarındaki yemeyi yemeden başka bir yemeye geçmezler. İçilen yudumların her birinden sonra özellikle ağız silmeye dikkat ederler. Çatal ile bıçağı tabağa koymak artık yemek istenmediğinin ve içkinin dibinde biraz bırakmak ise artık içki içilmek istenmediğinin belirtisidir, servis yapılmaz.

Fransız olmayan yabancı bir kişi az bile olsa Fransızca konuşursa onu çok sever ve överler. Bu sebeple gündelik yaşamdaki Fransızca kelimeleri iyi bilmek yabancılar açısından önemlidir (Aytürk, 2007:172). Fransızların çoğu İngilizce bilmektedir fakat pek konuşmazlar. Bu sebeple Fransa'ya başka milletlerden gelen ve Fransızca bilmeyenler çok zorlanırlar.

Fransızca konuşulan ülkelerde (yaklaşık 200 milyon insan) bekârların kartlarına adres yazılmamaktadır. Evli olanların adresleri sol üstte yer almaktadır. Otuz yaşından küçük ve ünlü olmayan hanımların kart bastırmaları hoş görülmemektedir. Yemek davetiyeleri, yemekten on gün önce dağıtılmakla beraber davetiyelerin yanıtları da alındıkları gün karşı tarafa bildirilmektedir (Öznel, 2010:441).

5.1.5. İngiltere

İngiliz parlamentosunun geçmişi çok eskilere dayanmaktadır. Bu nedenle protokolle ilgili tüm kaideler ve yöntemler geleneksel ve eski bir yapıdadır. Her ne kadar İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra birçok ve önemli değişiklik olmuşsa da geleneksel özelliklerini yitirmemişlerdir. Saray protokolü bilhassa çok detaylı ve karmaşıktır. Diplomatik protokol kurallarının uluslararası boyutları ve temelleri İngiltere'de oluşmuş ve atılmıştır dersek yanılmamış oluruz (Aslan, 2011:214).

Ülkelerin tümünde uygulanan farklı gelenek ile görenekler bulunmaktadır. İngiltere'de çoğu konuda olduğu gibi gelenek ve görenekler ile sosyal davranış kuralları konusu da sosyal sınıfların çeşitliliğine göre değişiklik göstermektedir. Nezaket, iyi terbiye, güzel davranış biçimleri ile başkalarını düşünmek, İngilizler için çok önemlidir. Gündelik yaşamlarında fazlaca resmîyet İngilizlere göre değildir. Elbette bu durumu kötüye kullanıp aşırı cüretkârlık göstermek de hoş karşılanmayacaktır.

İngilizler çoğunlukla nazik, mesafeli ve üşengeçtirler. Buldukları mevki ne ise kişilere öyle hitap ederler. Nadiren el sıkışırlar. Tanışmalarda ya da uzun süren ayrılışlar olursa o zaman el sıkışırlar. İngilizler uyandıkları vakit çay içerler. Kahvaltıları zengindir. Öğleyn hafif yerler. Beş çayları meşhurdur. Sofrada sigara içmezler. Sebzeleri çatal batırarak yemek hoş karşılanmaz ve ayıp görülür. İngilizlerde bahşış verme geleneği yoktur (Aytürk, 2007:169).

İngiltere’de kuyruğa girmek sık sık karşınıza çıkar ve hemen her yerde kuyruğa girersiniz. Toplu ulaşım araçlarında süpermarketlerde veya umumi tuvaletlerde, bazen de sınıflara girmek ya da toplantılara katılmak için kuyruğa girmek saygılı ve nazik olmak anlamındadır.

Yemek yerken çok katı ve değişmez kurallara sahiptirler. Şöyle ki; yemek yerken eller kesinlikle masa üstünde bulundurulmaz ve çoğunlukla dizler üzerine konulur. Bir elden diğere çatal ile bıçak geçirmek kabul edilebilir görülmez. Bıçağı Sağ elle, çatalı sol elle sivri uçlar tabağa dönük biçimde tutarlar. Konuşan bir kişi olmalı ve sofrada o kişi dinlenmelidir. Kafasına göre konuşmak davetliler açısından ayıp kaçacaktır ancak sırası gelen konuşabilir (Öznel, 2010:450).

Zamanında davranmaya önem verip dakiktirler, şık giyinirler ve bir yerde iki kişi bile olsalar sıraya girmeyi önemli görürler. Sevmedikleri şey hediye almak ve vermektir (Aslan, 2011:214). Genel olarak bahşış vermezler. Fakat herhangi bir yerde hizmetten memnun kaldığında bahşış vermek nezaket ifadesi olarak görülmektedir.

İngilizler için çalışma ortamlarında bir kişiye yalnızca ön adıyla seslenmek çok büyük bir kabalıktır. Kişilere kibar bir biçimde ve mevkileriyle hitap etmek gerekmektedir. İngiltere’de bir yemeğe davet edildiyseniz ev sahibinin yemeğe başlamasını beklemeniz gerekmektedir. Bu bir nezaket göstergesidir. Yemeğe başladığınızda önce sağınızdaki sonra solunuzdaki kişi ile sohbet etmeniz gerekmektedir. Ekmeği elle koparmak hoş görülmez. Ekmekler mutlaka bıçakla kesilmelidir. Yemeğe ekmek ile değil çatal ile destek vermek gerekmektedir (Özaltın, 2005:408).

Resmî bir ortamda bulunurken erkekler hanımların ellerini öperler. Resmî olmayan yerlerde ise el sıkışmaları daha uygun görülmektedir. Fakat el sıkışma ve el öpme genel anlamda İngiltere’de az kullanılmaktadır (Öznel, 2010:450).

İngilizler dost canlısıdırlar ancak birisiyle tanıştığınız anda yaş, siyasi görüş ve parasal durumlar gibi kişisel sorular sormanız saygısızlık olarak görülebilir. Dostluğunuzu ilerletene kadar bu durumlardan uzak durmanız yerinde bir davranış olacaktır. İngilizler gündelik yaşamlarında sıkça hediye alıp vermezler. Hediye vermek yerine bir İngiliz'i tiyatro ya da sinemaya davet etmek daha uygundur. Resmî bir davette bulunacaksanız kıyafetinize özne göstermeniz gerekmektedir. Çoğunlukla giyilmesi gereken kıyafetler resmî davetlerde belirtilir. Düğüne gidilecekse düğünün yapıldığı yere uygun kıyafetler tercih edilmelidir. Cenazelere ise koyu renkli kıyafetler ve takım elbise ile katılmak uygun görülecektir.

5.1.6. İtalya

İtalya, Avrupa'nın güneyinde çizme şeklinde bir yarımada ile Akdeniz'deki Sicilya ile Sardinya adalarının üzerinde kurulmuş bir Akdeniz ülkesidir. Türkiye'de olduğu gibi insanlar içten, sıcak ve konuşkandırlar. Bu nedenle de turistleri kendilerine çekmekte ustadırlar. İtalyanlar abartarak konuşmayı çok severler ve onlar için statü, unvan, mevki çok önemlidir. Yerli halkla mafya hakkında konuşmamak gerekmektedir (Özaltın, 2005:410).

İtalyan hanımları sadece el sıkışmayla yetinirler fakat erkekler birbirlerine sarılmayı önemserler. Fransızlar gibi İtalyanlar da kıyafetlerinde şıklığı tercih ederler. Bilhassa kiliseye çok şık giyinerek gitmeyi önemserler. Bahşişe önem verirler. Bahşiş vermeyi gerekli görürler. Kahvaltı yaparken en çok espresso ya da kapuçino içmeyi severler. Espresso; sert ve koyu bir kahve türü, kapuçino; sütlü ve köpüklü bir kahve türüdür. Öğle ve akşam ise soslu pizza veya spagetti önceliklidir. Kaşıkla spagetti yemek günahtır ve çatalın dişlerine dolanarak yenmelidir (Aytürk, 2007:170). İtalya'da kapuçino yalnızca öğleden önce içilir. Bunun sebebi bazılarının gece geç içilen kapuçinonun mideye zarar verdiğine inanmaları bazılarının ise kapuçinonun öğün yerini tutacağına olan inançlarıdır. Fakat ne düşünülürse düşünülün İtalyan bir kişinin öğleden sonra saat 4'te kapuçino içtiğine şahit olamazsınız. Yemeklerinde ise çoğunlukla şarabı tercih ederler.

İtalyanlar hareketli bir biçimde yüksek sesle konuşmaktan hoşlanmaktadırlar. Özellikle konuşurken el ve kol hareketlerini sıkça kullanmaktadırlar. İtalya'da misafirlere en başta onların çocukları hakkında daha sonra ise sağlıkları hakkında sorular sormak ve bilgi edinmeniz gerekmektedir. Tanışmakta olduğunuz birine

hemen mesleğini sormak hoş karşılanmamakla birlikte hakaret kabul edilebilmektedir (Öznel, 2010:443).

İtalyanlar için yemek bir zevk konusudur. Hiç kimse sevmediği bir yemeği yemesi için zorlanmamalıdır. Yemek, karın doyurmaktan çok ailecek veya dostlarla vakit geçirilmesi gereken bir ortamdır. Bu nedenle İtalyanlar sofrada uzunca otururlar. Dünyaca ünlü yemekleri Spagetti'ye makarna demek hakaret olarak kabul edilir. Spagetti çatal ile yenmelidir. Spagetti'yi kaşıkla yerseniz sizi hiç hoş karşılamazlar. Bunun yanı sıra Lazanya'yı da bıçakla yemek hoş karşılanmaz. Bu durum onu yapan kişiye hakaret olarak algılanır. Kırmızı şarabı soğutarak içmeye karşı çıkarlar ancak beyaz şarabı soğuk içmekte mahsur görmezler. Bunların yanında maalesef ki İtalya'da hırsızlık çokça görülmektedir. Bu nedenle, İtalya'ya otomobil ile gitmek risk taşımaktadır. Cüzdan ile çantalara da sürekli dikkat edilmelidir (Aytürk, 2007:171). Ayrıca İtalya'da, otel odanıza girmiş olan bir hırsız dövmek suç sayılmaktadır.

5.1.7. Rusya

Rusya çok geniş bir alana yayılmış ve çok soğuk bir iklime sahip olan bir ülkedir. Rusya'da kozmopolit bir yapı hâkim olmakla birlikte, Rusya türlü kültür ve ırkları bünyesinde barındırır. Bu sebeple de farklı ve değişik gelenek ile görenekler bulunmaktadır. Eski Sovyetler Birliği'nin dağılması ile yönetimde değişiklik yapılması halkın refah düzeyinde artışa katkıda bulunmamış ve halk istenen düzeyde refah ve huzura kavuşamamıştır. Bununla birlikte toplum da rahatsız ve huzursuz olmaktadır (Aslan, 2011:216).

Rusların alkole olan düşkünlükleri onların zayıf özelliklerinden biri olarak sayılabilir. Önde gelen içki votkadır. Rus votkası ve havyarı dünyaca bilinip meşhurdur. Ayrıca bir Rus, votkasının en son yudumunu size veriyorsa sizi çok seviyor demektir ve bu teklifi geri çevirmek çok büyük kabalıktır. Ayrıca Rusya'da içkinin içine başka bir şey konmaz, hatta buz bile koymak o içkinin saflığının yok olması demektir. Ruslar yemeklerini yerken neşeli ve rahat tavırlar sergilemekten hoşlanırlar ve yemekleri bitmeden tabaklarında biraz yemek bırakmayı nezaket ifadesi saymaktadırlar. İlk önce servis sofradaki en yaşlı kişiye yapılır. Eller herkes tarafından görülecek konumda bulunmalıdır. Votkalı bardaklar tokuşturulur ve böylece yeme veya içme eylemleri başlar. Hanımların içkileri erkekler tarafından doldurulur. Başka birinin tabağına yemek sırasında bakmak çok kaba bir davranış olarak görülmektedir.

Rus toplumunda okuma ve yazma seviyesi bir hayli yüksektir. Önceki rejim sebebiyle Rusların çoğu ateist olmakla birlikte çok çeşitli halkları içine alan Rus kültürü kendine özgü manevi değerleri korumuştur. Bunda halkların bu manevi değerleri koruyup sahip çıkması çok etkili olmuştur. Rusya’da toplumun beşte biri Türk’tür. Güzel sanatlar ve sanatsal faaliyetler ile kültürel olarak üst düzey toplumlar seviyesindedir (Aslan, 2011:216).

Rus halkı için konukseverlik oldum olası çok önemlidir. Özellikle yerleşim alanlarının birbirlerine çok uzak olmaları gelen konukları daha da değerli kılıyordu. Bu sebeple geçmişten günümüze konukseverlik, Ruslar için olmazsa olmaz bir kişilik özelliği durumundadır.

Rusların birbirlerini davet etmeden ziyaret etme gibi bir huyları da bulunmaktadır. Herhangi bir dostunuzu ziyaret için özel bir günü beklemeye ihtiyaç duymazsınız. Yalnızca ev sahibine isteğinizi gitmeden belirtmeniz onun mutlu olup kabul etmesine yetecektir. Ayrıca konuk olarak gittiğiniz yerde mutlaka size ikramlarda bulunulacaktır. Bunları kabul etmeyip geri çevirmek ise kaba bir davranış olacaktır. Siz de giderken yanınızda pahalı olmasına gerek duyulmayan bir hediye almalısınız. Ziyaret ettiğiniz yerde küçük çocuklar bulunuyorsa onlara da hediye götürmeniz çok iyi bir davranış olacaktır. Böylelikle sadece çocukları değil onların ebeveynlerini de mutlu etmiş olursunuz.

Rus düğünlerinin geleneklerinden birisi, düğünden sonra sokaklarda fotoğraf çektirmektir. Bu nedenle gün içerisinde sağda solda gelin ve damatlar görebilirsiniz. Günümüzde Rus düğünlerinin sahip olduğu gelenekler çok önceleri düğünlerde uygulanan gelenekleri kapsamaktadır. Eskiden Rusya’da görülen “gelin alma” geleneği hala yaşatılmakta. Burada asıl amaç damadın, gelinin arkadaşları tarafından, zorlanmadan gelini almamasını sağlamak. Damat, geçemediği her bölüm için gelinin arkadaşlarına onların hoşuna gidecek bir şeyler vermek zorundadır.

Rusya’da birisine herhangi bir özel günde veya herhangi bir konuda teşekkür etme amacıyla çiçek verecekseniz sayısının çift olmamasına özen göstermelisiniz. Çünkü Rusya’da çift sayıdaki çiçekler yas niteliğinde cenazelere getirilirler. Hıristiyanlıktan daha önceki zamanlara ait bu geleneğe göre çift sayılar sona ermiş, bitmiş, tamamına ulaşmış olmak anlamındaydı. Bu nedenle çift sayılar ölümü çağırıyorlardı. Tek

sayılarsa yaşamı, neşeyi, canlılığı ve hareketli olmayı sembolize ediyorlardı. Tüm bu saydıklarımızdan ötürü yaşayan birine çift sayılı değil tek sayılı çiçek verilmelidir.

Ruslara göre evde ıslık çalınmaz, bu durum uğursuzluk getirir. Rus halkı ses tellerini kullanmadan çıkarılan ıslık sesinin şeytani güçler tarafından çıkarıldığını düşünüp bir evde ıslık çalmanın o evin sahiplerinin ve o evde yaşayanların başına felaketler getireceğini düşünmektedir. Görgü kurallarına aykırı olduğu düşünüldüğü için de sokakta ıslık çalmayı tasvip etmezler.

Rusya'da erkekler selamlaşmak amacıyla çoğunlukla el sıkışırlar. Rus hanımları ise kafa sallamayla selamlaşır ve veda ederler. Bir hanımla bir erkek selamlaşıyor ise Rus görgü kurallarına göre hanım erkekten önce erkeğe elini uzatmalıdır. Erkekse uzatılmış olan hanımın elini sıkar veya öper. Günümüzde bu gelenek azalmış ve bir hanımla erkek selamlaşma esnasında sadece kafa sallarlar.



6. EĞİTİM YÖNETİMİNDE PROTOKOL

Araştırmanın bu bölümünde eğitim yönetimi ve özellikleri, eğitimde ve eğitim yönetiminde protokol ve görgünün önemi, eğitim kurumlarında genel olarak uyulması gereken kurallar, yurtiçi ve yurtdışı çalışmalar ile kurumlar yer almaktadır.

6.1. Eğitim Yönetimi ve Özellikleri

İdare etme hususu ile ilgili durumların yani idari eylemlerin insanlık tarihinin başlamasıyla doğup geliştiği söylenebilir. Tarihin tüm dönemlerinde toplu ve örgütlü yaşanan yerlerde yönetim söz konusu olmuş ve tüm toplumlarda yönetenler ve yönetilenler olmak üzere iki farklı grup var olmuştur (Akçay, 2014:172). Kısacası insanların sosyal ya da resmî tüm ortamlarda yönetim ile haşır neşir olduklarını gözlemleyebilmekteyiz.

Yönetim, belirli ve ortak amaçlara yönelik, insan ile madde kaynaklarının verimli kullanılması ve örgütlenmesi biçiminde tanımlanabilir (Özdemir vd. , 2013:54). Yönetim kavramına ilişkin birçok farklı tanım, saygıdeğer akademisyenler veya bilim insanları tarafından farklı biçimlerde yapılmıştır ve yapılmaktadır. Bu tanımlardaki ortak nokta yönetimin, işbirliğini ortak amaçlar çerçevesinde sürdüren kişilerin koordinasyonu olduğudur.

Yönetim kavramına kısaca değindikten sonra asıl konumuz olan eğitim yönetimi kavramını inceleyecek olursak; eğitim yönetiminin, modern okullar konusundaki çalışmalar kadar yeni bir sistematik çalışma alanı olduğu görülmektedir. Kırsal bölgelerde bulunan ve tek sınıfa sahip okullar uzman yöneticilere ihtiyaç duymamaktaydı (Hoy&Miskel, 2012:2). Günümüzde ise değişen ve gelişen bir dünyada birçok farklı tipte ve daha çok sayıda eğitim kurumu bulunmakla birlikte eğitim yönetimi alanında farklı tipte çalışmalar sürdürülmektedir.

Eğitim yönetimi ile okul yönetimi kavramları sıkça birbirlerine karıştırılmaktadır. Kamu yönetiminin özel bir alanını oluşturan eğitim yönetimi okul yönetiminden daha geniş bir içeriğe ve uygulama alanına sahiptir. Eğitim yönetiminin daha dar bir alanda uygulanmasıyla okul yönetimi oluşmaktadır. Sınıf yönetimi ise buradaki birinci basamağı oluşturmaktadır.

Kamu yönetiminin eğitime uygulanışı eğitim yönetimi kavramıyla açıklanmaktadır. Genel olarak eğitimin amaç ve fonksiyonları eğitim yönetiminin özelliklerini oluşturmaktadır. Kaya (1993)' ya göre eğitim yönetimi ile ilgili özellikler zet halinde aşağıdaki gibidir:

- Eğitim ile ilgili tanımlamalar ne kadar farklı olursa olsun eğitim sisteminin özünü insanlar oluşturmaktadır ve eğitim sistemi insanlara hizmet eden bir sistemdir. İnsanların davranış değişikliği sağlamasından eğitim sistemi sorumludur. Toplumun veya velilerin beklentisinden daha farklı biçimlerde değişiklikler oluştuğuunda ise çatışmalar oluşabilir.
- İnsanların düşünme ile eleştiri yapma davranışlarında gelişim sağlamak da eğitimin amaçlarından biridir. Öğrenciler eleştiri ve eleştirel düşünme becerileri konusunda geliştikçe diğer görüş sahiplerinin tepkisi çoğalır.
- Her ne kadar eğitimle ilgili kurumlarda yetişseler de bazı kişiler alan dışı iş yerlerinde çalışma isteğinde bulunabilirler ve böylelikle eğitim-insan-iş dengesinde bozulma görülebilir.
- İnsan davranışlarındaki değişikliği ya da yeni kazanılan bir davranışı ölçmek ile amaçlara ulaşılıp ulaşılmadığının belirlenmesi eğitim sistemi içerisinde başarı değerlendirmesinin yapılması oldukça güçtür.
- Eğitim sisteminin özünü oluşturan insanın çevreden bağımsız düşünülebilmesi imkânsızdır. Çevrenin etkisinden kaçmak mümkün olmayacaktır.
- Eğitim sisteminde denetleme yapan ve eğitime ilgi gösteren kişi çokça bulunmaktadır. Bilhassa okul yöneticileri farklı beklenti sahibi grup ile bireyler olması sebebiyle baskı altında kalıp bu baskı altında çalışmak zorundadırlar.
- Eğitim sistemi ile toplum arasındaki işbirliğini oluşturmak çok zordur. Çünkü toplumun eğitim sistemine gösterdiği ilgi az fakat eğitim sisteminden beklentisi çoktur. Bu da aradaki dengeyi bozmaktadır.

- Eğitim kurumlarında öğretimden sorumlu kişiler genel olarak bu konuda mesleki eğitim almış olan öğretmenlerdir. Bakanlık tarafından okul müdürleri genellikle öğretmenler arasından seçilip atanırlar. Okul müdürlerinin yöneticilik bilgi ve deneyimine sahip olmadan müdürlük konusunda yetersiz olsalar da atanmaları teknik olarak yetki kullanımını güçleştirmektedir.
- Ülkenin her yerinde hatta en küçük köylerde bile eğitim kurumları bulunmaktadır. Eğitim yönetimi türlü kademe ve alanlarda öğrenimden sorumlu her kurumun verimli şekilde yönetilmesiyle yükümlüdür.
- Genel olarak yönetim merkezi sisteme bağlı olsa da eğitim kurumlarının bulunulan yöre ve çevrenin ihtiyaçlarını gidermedeki yükümlülüğü kaçınılmazdır.

Sosyal bilimlerin farklı türdeki değişim ve gelişimlerinden etkilenecek çeşitli disiplinlerin arasında kendine çalışma alanı bulan ve yarım yüzyıldan fazladır var olan eğitim yönetiminin kuramsal esasları, 1950'lerde ABD'de kurulmuş olan vakıf ile derneklerin çalışmalarıyla oluşturulmuştur (Balcı vd. , 2005:99).

Öğrencilerin kalitatif ve kantitatif gelişimleri ile birlikte eğitim sistemini geliştirmek ekonomideki vasıflı insan ihtiyacının gelişmesine yardımcı olmak, kaynak arayıp bulmak ve mali hesaplamaları yapmak, ilerleyen dönemler için önceden tahminlerde bulunup tasarım yapmak, insan kaynaklarıyla ilgili yurtiçi ve yurtdışı gelişimlerin boyutlarını takip etmek eğitim yöneticilerinin görevidir. Üst düzeyde planlar hazırlayıp eğitim politikalarını belirlemek ve yorumlamak da yine onların görevidir. Bu alanlardaki görevlerde okul yöneticilerine ait görevler çok daha azdır. Eğitim yöneticiliği ve okul yöneticiliği birbirinden farklı alanlardır. Örgüt yapısı içerisinde ikisi arasındaki farkı inceleyecek olursak MEB merkez ile taşra örgütlerindeki kurumlarda görevli yöneticiler eğitim yöneticileridir diyebiliriz (Taymaz, 2011:22).

Herhangi bir eğitim sisteminin içerisinde nasıl ki okulu bir alt sistem olarak görüyorsak eğitim yönetiminin içerisinde de okul yönetimini bir alt sistem olarak görebiliriz. Yönetimin eğitimdeki uygulaması eğitim yönetimi, eğitim yönetiminin okulda uygulaması ise okul yönetimi olarak adlandırılabilir. Eğitim yönetimi alanında yazılan eserler çeşitli okul düzeylerine inmeden genel bir sistem çözümlenme ve birleşimi üzerinedir. Herhangi bir toplumun eğitim sisteminin amacı, yapısı, görevleri, felsefesi

ve değerleri üzerine incelemeler yapılmış ve eğitim yöneticilerinin davranışsal yapıları aydınlatılmaya çalışılmıştır (Bursalıoğlu, 2012:5). Dünya değiştikçe, eğitim sistemleri de zamanla değişmeye uğramaktadır. Bu bağlamda eğitim yönetimi ve yöneticiliği ile okul yönetimi ve yöneticiliği kavramlarının da yapılarında değişimler olabilmekte ve farklı uygulama ve tanımlar ortaya çıkabilmektedir.

6.2. Eğitimde ve Eğitim Yönetiminde Protokol ve Görgünün nemi

Eğitim, kişinin öz gereksinimlerini gidermek hususunda ihtiyaç duyduğu bilgi, beceri, tutum, kazanım ve davranışları gerçekleştirip yetenek ve ilgisi bakımından gelişebilmesi adına uygun ortamların düzenlenmesi ve sürdürülmesine yardımcı olacak bir süreçtir (Aydın, 2011:14). Fakat bu süreçte, devlet veya aileler tarafından öğretmenler, eğitimciler aracılığıyla çocuklara kazandırılması istenen ya da beklenen tutum ve davranışları kazandırma yolları konusunda eğitimcilerin yaşadığı birçok sıkıntı bulunmaktadır. Bunların içerisinde çok önemli bir yere sahip olduğu düşünülen davranış değişikliği yaratma sürecinde ve boyutunda ise çocukları erdem sahibi, görgü ve nezaket kurallarını öğrenip benimsemiş bireyler olarak yetiştirme konusunda başarı sağlamamız gerekmektedir. Yalnızca ğrencileri değil yöneticileri, öğretmenleri ve aileleri de bu kurallar hakkında bilgi sahibi yapmamız gerekmektedir. Bu amaca ise protokol, görgü ve nezaket kurallarının eğitimde ve eğitim yönetiminde nemsenip bu kuralların belirli bir plan dâhilinde öğretilmesi sonucunda varılabileceği düşünülmektedir.

Okul kurumu, bir örgüttür. Böyle bir örgütte amalananların gerçekleşmesi ile başarılı neticeler elde edilmesi okulların iyi ve etkin idaresine bağlıdır. Okul müdürleri bu hususta en fazla söz hakkına sahip kişilerdir. Örgüt alışanı olarak müdürlerin belirli bazı becerileri ve eğitimleri yöneticiliğe başlamadan almaları gerekmektedir (Kocabaş&Yirci, 2011:75). Söz gelimi, bir müdürün protokol, görgü ve nezaket konularına hâkim olarak yöneticilik yaşamına başlaması onun açısından avantajlı bir durum olacaktır. Yani okul yöneticilerinin bir kurumu etkili bir biçimde yönetebilmeleri için genel olarak protokol bilgisine sahip olmaları, ayrıca dünyanın tüm toplumlarında var olan görgü ve nezaket kurallarını da kendi toplumundaki haliyle bilmeleri çok büyük önem arz etmektedir.

Sadece okul yöneticileri gibi daha çok yönetim ve idareyle ilgili kişiler değil sınıfın gerçek lideri olması gereken öğretmenlerin de kesinlikle protokol, görgü ve nezaket konularında son derece donanımlı olmaları gerekmektedir. Bu donanımları da böylelikle öğrencilerine aktarabileceklerdir.

Eğitmcilerin, öğretmenlerin ve eğitim yöneticilerininin protokol, görgü ve nezaket konularında eğitim almamalarından dolayı hemen her ortamda uyulması gereken bu kuralları ve bu kuralların inceliklerini yeni nesil öğretmen veya öğrencilere aktarmalarında yetersiz kalabilecekleri düşünülmektedir. Nitekim Türkiye'deki okullarda hali hazırda ve bir plan dâhilinde uygulanan bir görgü veya nezaket dersi bulunmamaktadır. Oysaki eğitilmiş bir insanın protokol, görgü, nezaket ve sosyal davranış kurallarını bilmesinin ona sağlayacağı birçok fayda bulunmaktadır. Yıllarca okula gitmiş belki de en başarılı, en iyi üniversitelerden mezun olmuş bireylerin geleneksel tarzda olsun modern tarzda olsun (netiket gibi) saygı, görgü ve nezaket kuralları konusunda okullarda eğitim almamış olmamaları ve bunun sonucunda yaşantılarının içine bu kuralları sokmamış olmaları bu kişilerin toplumsal yaşamdaki davranışlarına etki etmektedir. Ayrıca okullarda düzenli ve belli aralıklarla gerçekleştirilen tören ve etkinlikler bulunmaktadır. Bu bakımdan protokol, görgü ve nezaketin öncelikle eğitim ve eğitim yönetiminin özel bir alanı olması ve yöneticiler, öğretmenler ile öğrenciler arasında öğrenilip yaygınlaşması gerekmektedir ve eğitilmiş bir toplumun oluşması açısından da bu durum önemlidir. Okullardan mezun olacak olan bugünün küçüğü yarının büyüğü olan bireylerin, bu kuralları okul çağında bir ders olarak alıp bunların uygulanması konusunda kendilerinde iyi bir gelişim sağlamaları halinde ileriki yaşamlarında, kamusal ya da sosyal ortamlardaki insan ilişkilerinde daha özgüvenli ve başarılı olmaları beklenmektedir.

Nazik, terbiyeli, saygılı ve benzer sözcükler sosyal davranışta nezaketi vurgular. Bu sözcükler aynı zamanda, sadece etiket olmanın ötesinde zarafet ve insanlara karşı ince düşünceli olma halini çağırır. Nazik sözcüğünün etimolojisine bakıldığında kelime "parlaklık" tan gelmekteyken, zarif anlamındaki "courteous" soylu davranış anlamına gelmektedir. Daha geriye gidildiğinde "işlenmiş bahçe" anlamı çıkmaktadır. Her iki sözcüğün de tarihi bize, istenen sonucu elde etmek için kayda değer bir çaba ve yetiştirme süreci anlamlarını vermektedir. Eğer soylu ve nazik çocuklar yetiştirmek istiyorsak, bu sonuçlara ulaşabilmek için özenli bir çalışma yürütmeliyiz. Ebeveynlerin, protokolün ne olduğunu anlamalarından önce "Kimin standartları?"

sorusu cevaplanmalıdır ki neyi öğreteceklerini gerçek manada kavrasınlar (Boswell, 2006:7).

Protokol, görgü ve nezaket bilgisinin okul öncesinden başlayarak tüm eğitim kademelerinde her yönüyle ve her çeşidiyle işlenmesi toplumdaki bilinci de zamanla artıracak ve böylece kurallara uyma konusunda başarılı olan bir toplum da daha düzenli ve huzurlu olacaktır. Bu yönüyle de protokol, görgü ve nezaket kurallarının bilinmesi, öğrenilmesi ve uygulanmasının eğitim ve eğitim yönetiminde yer alması gerekmektedir.

Aynı çatı altında binlerce neşeli çocuğun koşuşturduğu bir ortam oldukları düşünülünce okulların görgü kurallarının genellikle unutulduğu yerler olduğu anlaşılabilir ya da düşünülebilir. Sınıfta, kantinde, okul tuvaleti ile bahçesinde ve aslında her yerde çağımızın gerektirdiği modern görgü kurallarını takip edip öğrenmek; öğrenciler, öğretmenler, yöneticiler ve aileler açısından son derece gerekli ve önemlidir. Bu hususlarda güzel ve iyi bir terbiye anlayışı geliştiren bireylerin bulunduğu bir okul ortamının verdiği huzura belki de kendileri bile inanmayacaktır. Aksine kimsenin birbirini dinlemediği, herkesin başkalarına kötü davrandığı, neyin ne zaman ve nerede yapılacağını bilmeyenlerin oluşturduğu ortamlarda sürekli bir karmaşa hâkim olacaktır. Böyle bir ortamın eğitim, ilim ve irfan yuvası olan okullar olması ise daha çok sıkıntı yaratmaktadır.

Çocuklarınız, “lütfen” demek ya da hapsizirken ağızlarını kapatmak gibi temel nezaket ölçütlerine aşına olsalar da okul ortamı görgü beklentisinin arttığı bir yerdir. Ebeveynleri görüş alanında değilken çocuklar tarafından görgü kurallarının göz ardı edilmemesi son derece önemlidir. Çünkü çocuklar okula başladıkları ilk günden itibaren genellikle okuldaki toplu yaşama kurallarına uymakta zorlanırlar. Savannah Shaw & Associates sahibi ve etiket uzmanı Savannah Shaw bundan şu şekilde bahseder: “İyi terbiye, bir çocuğa herhangi bir sorunla baş etme güveni ve rahat hissetme şansı verir ve aynı zamanda ona, yeni bir şey öğrenirken, öğretmenini dinlerken ya da sınıf arkadaşlarıyla sosyalleşirken mevcut duruma odaklanma fırsatı tanır.” Uzmanlar, iyi eğitilmiş ve terbiyeli çocukların akranları tarafından daha çok sevildikleri ve daha iyi liderler oldukları konusunda hemfikirdirler. *İyi Terbiyenin Ödülleri* kitabının eşyazarı ve Emily Post Enstitüsü’nün direktörü Cindy Post

Senning'in "Terbiye, ilişkilerimizi yapılandırmada ve güçlendirmede bize yardım eden sosyal davranışlardır" ifadesi buna bir örnektir (<http://www.parents.com>).

Ebeveynler iyi terbiyeyi çocuklarına aşılmalı, onları bu yönde teşvik etmeli ve saygı gibi temel değerleri çocuklarına kazandırmalıdır. Bu çalışmada, öğrencilere temel seviye okullarda onları dış dünyaya hazırlayacak olan görgü ve nezaket kurallarının nasıl kazandırılacağından bahsedeceğiz.

6.3. Eğitim Kurumlarında Uyulması, Uygulanması Gereken Genel Protokol, Görgü ve Nezaket Kuralları

Eğitim sistemi içerisindeki en önemli parçayı okullar oluşturur ve tüm okullar hizmet üretmekte olan kurumlar olarak görülmelidir. Okulları diğer kurumlardan ayıran özellik ise temel bileşenin insan olmasıdır. Bu durum bir toplumun tüm özelliklerinin nesilden nesile aktarılması hususunda da önemlidir (Çağlayan, 2006:27). O halde yönetici, öğretmen ve öğrenciler davranışlarını kontrol altında tutabilmeli ve buldukları toplumdaki davranış kurallarını da nesilden nesile aktarabilmelidirler.

6.3.1. Yöneticiler için protokol, görgü ve nezaket kuralları

Kamu veya özel kurumların yönetimde, yöneticiler ve yöneticiler ile çalışanlar arasında resmî ilişkiler önemli bir yer tutmaktadır. Özellikle kurumu temsil eden yöneticilerin kamusal ve özel alanlardaki resmî ilişkileri daha önemli bir yer işgal etmektedir. İnsanlardan, resmî ilişkilerinde protokol kurallarına uymaları beklenmektedir. Yöneticilerin ve yönetimde çalışanların ise ast ve üstleriyle ilişkilerinde protokol ve nezaket kurallarına uymaları gerekmektedir. Yöneticilerin veya astların protokol, görgü ve nezaket kurallarını bilmemeleri sorunlara yol açmaktadır. Bu nedenle yönetimde başta yöneticiler olmak üzere astların da resmî ilişkilerde geçerli olan protokol, görgü ve nezaket kurallarını bilmeleri gerekmektedir. İlgili literatür incelenip değerlendirildiğinde resmî ilişkilerde yöneticilerin uymaları gereken bazı kurallar aşağıdaki gibi karşımıza çıkmaktadır:

- Kurumda yönetici ve çalışanlar arasında sevgi, saygı ve güven önemlidir. Yöneticinin asta karşı mesafeli ve saygılı davranması, hem çalışanın hem de kurumun çıkarınadır. Örnek olarak üstlerin astlarına "Murat Bey", "Gül

Hanım”); astların ise üstlerine “Sayın Hasan Bey”, “Sayın Mine Hanım” şeklinde hitap etmeleri önem arz etmektedir.

- Yönetici veya kamu görevlisi, merkezde, taşrada ve uluslararası törenlerde, toplantılarda ve faaliyetlerde mevkiine uygun yerde oturacağını bilmeli ve uygun yere oturmalıdır. Açılış konuşmalarına daima üstten başlanması gerekmektedir.
- Yöneticinin, kurumu ziyarete gelen üstlerini ayakta karşılaması ve ayakta uğurlaması gerekmektedir. Kişilerin, kurumun kapısında karşılanması ve aynı yerden uğurlanması önem arz etmektedir. Yöneticinin, aynı düzeyde olan misafirleri ise makam odasında ayakta karşılaması ve uğurlama yapması uygun olacaktır.
- Yöneticilerin astlarıyla görüşmelerini makam koltuğunda gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Yöneticinin, makamında üstleriyle veya astlarıyla görüşmelerini iletişim kurallarına uygun saygı ve nezaket çerçevesinde gerçekleştirmesi gerekmektedir.
- Yöneticiyi makamında bir üst ziyaret ettiğinde, yöneticinin makam koltuğuna oturmaması gerekmektedir. Yöneticinin, makamında üst varken, astlarıyla mecbur kalmadığı sürece görüşmemesi gerekmektedir. Çünkü misafirin yanında başka şeylerle meşgul olunması nezaket kurallarına aykırı olacaktır.
- Yöneticilerin üst makamlarındaki görüşmelerini daima randevu alarak yapması beklenmektedir. Görüşmeye zamanında ve hazırlıklı gidilmesi önem arz etmektedir. Makamda üste yakın koltuğa oturulması gerekmektedir.
- Yönetici veya kamu görevlisi, merkezde, taşrada ve uluslararası törenlerde, toplantılarda ve faaliyetlerde yürüme ve oturma sırasında, üstün yeri sağ, astın yeri sol taraftır. Yöneticilerin ve astların bu kuralı bilmeleri ve uymaları gerekmektedir.
- Yöneticinin kendisini makamında ziyaret eden iş yeri sahipleri veya ziyaretçileri ayağa kalkarak kabul etmesi nezaket gereğidir. Görüşmelerini resmî olarak hukuk kuralları çerçevesinde gerçekleştirmeleri gerekmektedir.
- Yöneticilerin merkez, il ve ilçe protokol listesindeki yerlerini bilmeleri ve buna uygun davranmaları gerekmektedir.
- Yöneticinin, davet ve randevulara tam zamanında gitmesi ve önemli mazereti çıktığında önceden haber vermesi gerekmektedir. “Vakit nakittir” ilkesinden

hareketle yöneticinin zamanını iyi kullanma alışkanlığını koruması ve maiyetindekilere de aynı davranışları kazandırmaya çalışması gerekmektedir.

- Takdim ve tanıştırmalar daima ayakta olur. Tanıştırma yapılırken en güzel kural, ast üste, küçük büyüğe ve bay bayana takdim edilir. Eğer, üst, makamdaki erkek ise, bayan da baya takdim edilebilir. Örnek: “Sayın Müdürüm veya Ahmet Bey, öğretmen Veli Aktaş’ı, size takdim ediyorum” diyerek ast üste takdim edilerek tanıştırma yapılması gerekmektedir.
- Yöneticinin, muhatabına daima “Siz” diye hitap etmesi, her zaman ve her yerde “Lütfen” diyerek, muhatabından izin alıp söze başlaması, “Teşekkür ederim” diyerek sözünü tamamlaması gerekmektedir. Yöneticinin bu tavrı daima kendisine puan kazandırmaktadır.
- Yöneticinin, göreve başladığı yerde, tebrik için gelenlere teşekkür etmesi, ikramda bulunması beklenmektedir. Tebrike gelenlere, uygun zaman içerisinde iadeyi ziyarete gidilmesi gerekmektedir. Böylece gelecekteki çalışmalara zemin hazırlanmış olacaktır.
- Yöneticinin, görevden ayrılırken astları ile veda toplantısı yapması gerekmektedir. Görevde kaldığı süre içinde aynı şekilde toplantılar yaparak onları kurumun adına uygun şekilde yolcu etmesi de gerekmektedir. Bu davranış, personelin birbirine olan güvenini artırmaktadır.
- Yöneticinin, gerek astlarına ve gerekse akranlarına adları ile hitap etmesi gerekmektedir. Örnek: “Ahmet Bey, Nihal Hanım” Bu tarz hitap, yöneticiye seviye kazandırmaktadır. Yöneticinin, ana dilimiz olan “Türkçe” yi hatasız kullanmaya özen göstermesi gerekmektedir. Yazma ve konuşma sırasında, dilbilgisi kurallarına uyması beklenmektedir. Makamında sürekli olarak, imla kılavuzu ve sözlük bulundurması önem arz etmektedir. Ayrıca, birlikte çalıştığı astlarına da aynı davranışı kazandırmaya çalışması gerekmektedir.
- Yöneticinin, konuşmalarında “Ben” kelimesini kullanmaması gerekmektedir. “Biz” kelimesini veya mensup olduğu kurumu kastederek “Teşkilatımız” gibi hitaplar kullanması beklenmektedir. Bu tarz konuşmalar, birlikte çalıştığı insanları onurlandırmakta ve kuruma bağlanmalarını sağlamaktadır.
- Yöneticinin, düzenlenen resmî veya özel yemeklerde, ev sahibi veya onur konuğu yemeğe başlamadıkça, diğer davetlilerin yemeğe başlamaması gerektiğini bilmesi ve harfiyen uyması gerekmektedir.
- Yöneticinin, daima temiz ve bakımlı tavrını koruması önem arz etmektedir.

Giyimine, saç ve sakal tıraşına özen göstermesi, bulunduğu görevle kılık-kiyafeti arasında uyum sağlaması gerekmektedir. Muhatabı ile konuşurken elini cebine sokmanın saygısızlık olduğunu dabilmesi gerekmektedir.

- Yöneticinin, el sıkma sırasında, daima üst durumda olanlar ile aynı düzeyde olanlardan hanımlar önce elini uzatır kuralına uyması gerekmektedir. Astların üstlere, erkeklerin bayanlara öncelikle selam vereceğini, astlar tarafından verilen selamın üstler tarafından alınacağını bilmesi beklenmektedir.
- Yöneticinin, mesai veya yakın arkadaşlarını, önemli günlerde araması, onları, duruma göre sözlü veya yazılı olarak tebrik etmesi, diğer taraftan kendisine gelen tebriklere de mutlaka cevap vermesi gerekmektedir.
- Yönetici, birlikte çalıştığı astların arasında ayırım yapmaz, bayanlara ve yaşlılara karşı daha saygılı davranır. Yöneticinin, sorumluluklarda önde, menfaatlerde en arkada yer almasının gerektiğini bilmesi ve bu kurala da uyması gerekmektedir. Bu durum astlara ve çevreye güven verecektir.
- Yöneticinin, daha önce aynı görevi yapmış olanları, kötü yönleri ile değil iyi yönleri ile anması ve fırsat buldukça onları ziyaret etmesi gerekmektedir.
- Yöneticinin, zamanını iyi değerlendirmesi, zamanının bir kısmını düşünmeye ayırması gerekmektedir. Özel hayatı ile iş hayatının birbirine karıştırılmamasına özel itina göstermesi gerekmektedir.
- Yöneticinin, toplu yerlerde başkalarını rahatsız etmeyecek bir ses tonu ile konuşmayı alışkanlık haline getirmesi. Toplum adabına titizlikle uyması, etrafındakilere de bunu telkin etmesi gerekmektedir.
- Yöneticinin, söylediklerini hareketleri ile teyit etmesi önem arz etmektedir. Yöneticinin, yapacaklarını söylemesi, söylediklerini de yapması beklenmektedir. Yöneticinin, karar vermeden önce konuyu incelemesi ve sonra karar vermesi gerekmektedir.
- Yöneticinin, birlikte çalıştığı insanların özel yaşantılarıyla da ilgilenmesi, ihtiyacı olanlara her türlü yardım imkânlarını kullanması gerekmektedir.
- Tüm resmî kurumlara kapı vurularak girilmesi gerekmektedir. Elinde sigara olduğu halde, resmî dairelere girilmez ve bu yerlerde gereksiz el kol hareketleri ile konuşulmaz. Yöneticinin bu davranışlara uyması beklenmektedir.
- Yöneticinin, önce kendisine sonra karşısındakine saygılı olması, daha sonra eşyayı korumayı bilmesi gerekmektedir. Bunları uygulamaya koyması ve bu konularda etrafındakilere örnek olması beklenmektedir.

- Yöneticinin, ekonomik değerlerin korunmasına çalışması gerekmektedir. Tasarrufun isabetli kullanma anlamına geldiğini, birlikte çalıştığı kişilere telkin etmesi ve bu davranışları kazanmaları hususunda çaba harcaması önem arz etmektedir. Ayrıca, birlikte çalıştığı astların ekonomik güçlerini birleştirilmesine ve bu konuda onların bilgilendirilmesine yardımcı olması gerekmektedir.
- Yöneticinin, verdiği sözü yerine getirmesi gerekmektedir. Zira sözün borç olduğunu bilmesi beklenmektedir. Yerine getirilmesi mümkün olmayan işler için söz vermemesi gerekmektedir.
- Yönetici, yeri geldikçe maiyetindekilere rica şeklinde emirlerini iletir. Rica, hiçbir zaman yalvarma anlamına gelmez. Üstün ricasının asta emir niteliğinde olduğunu herkes bilir. Yerine göre, yapılamayan veya yanlış yapılan işler için ilgililerden özür dilenmesi de bir nezaket kuralıdır. Özür veya af dilenmesinin yalvarma olmadığı bilinmelidir. Yalnız, bu iş yapılırken çok uygun kelimeler seçilerek niyetin karşı tarafa aktarılması gerekmektedir.
- Yöneticinin, kendisine yansıyan gerek özel ve gerekse iş hayatı ile ilgili sırları saklamasını bilmesi önem arz etmektedir. Zira sır ifşa etmenin, güvensizlik ve samimiyetsizliğin kötü bir örneği olduğunu takdir etmesi ve bundan sakınması gerekmektedir. Diğer taraftan, sırrın ifşası ve dedikodunun, toplum hayatında, karşılıklı güven ve saygıyı ortadan kaldırdığını kabul etmesi ve bu olumsuz davranışlardan kaçınması beklenmektedir.
- Yöneticinin, otel, misafirhane ve tatil köyleri gibi yerlerde hangi kılık-kıyafetle dolaşacağını bilmesi ve buna uyması gerekmektedir. Sıkıntı yaratacak ve başkalarını rahatsız edecek konuşma ve davranışlardan kaçınması gerekmektedir.
- Yöneticinin, muhtemel olumsuzluklara veya şok tesiri yaratacak beklenmedik olaylara karşı daima hazırlıklı olması, birlikte çalıştığı görevlileri de aynı şekilde hazırlaması, meydana gelen olumsuzlukların sorumluluğunu göğüslemesi, olaylar karşısında itidalini koruması, fevri davranışlardan kaçınması gerekmektedir.
- Yöneticinin çalışmalarını; planlama, uygulama ve denetleme ilkeleri çerçevesinde yürütmesi, astlarından da aynı şekilde mesai yapmalarını istemesi gerekmektedir. Görevleri bizzat yapacak astlara; yapacakları görevlerin nasıl yapılacağını tam olarak gösterilmesi, astların inceleme yapmalarına fırsat

verilmesi ve bir örnek yaptırılarak bilgi ve beceri kazandırılması sonunda üretime geçilmesi, yönetimin idareci tarafından uygulanması, üretimdeki hataları ortadan kaldırıcı davranışların gösterilmesi kendisinden beklenmektedir. Yöneticinin bu sistemi yakından izlemesi ve sonucu değerlendirmesi gerekmektedir.

- Yöneticinin öncelikle; astlarının görevlerini, yetkilerini, sorumluluklarını öğrenmelerine ve uygulamalarına yardımcı olması gerekmektedir. Yönetici, konmuş olan kurallara uymaktadır (<http://www.atazen.org.tr>).

6.3.2. Öğretmenler için protokol, görgü ve nezaket kuralları

Öğretmenler, eğitim kurumlarında müdür ve müdür yardımcılara göre ast konumda bulunmaktadır. Bu nedenle öğretmenlerin, örgütsel yaşamda ve resmî iş ve ilişkilerde astların uyması ve uygulaması gereken tüm protokol, görgü ve nezaket kurallarına uymaları gerekmektedir. Bunların dışında ise eğitim kurumlarında öğretmenlerin, müdürler, müdür yardımcıları, veliler, okul hizmetlileri ve öğrenciler ile aralarındaki iş ve ilişkilerde saygı, görgü ve nezaket kurallarına uymaları gerekmektedir. İlgili literatür tarandığında öğretmenlerin uymaları gereken protokol, görgü ve nezaket kuralları genel olarak aşağıdaki gibidir:

- Öğretmenlerin, öğretmenler günü, doğum günü gibi özel günlerde hediye almamaları gerekmektedir.
- Öğretmenler odasında, öğretmenlerin oturuş biçimine dikkat etmeleri gerekmektedir.
- Öğretmenlerin okuldaki, ilçedeki ve ildeki törenlerde görevlendirildiklerinde protokol listesini bilmeleri ve üstlerle ilişkilerinde nezaket ve görgü kurallarına uygun davranmaları beklenmektedir.
- Anma törenlerinde öğretmenlerin, koyu renkli kıyafetler seçmesi ve kılık kıyafet yönetmeliklerine uygun giyinmeleri uygun olmaktadır.
- Öğretmenlerin öğrencilerle, velilerle, öğretmenlerle ve üstleriyle ilişkilerinde görgü ve nezaket kurallarına uygun davranmaları beklenmektedir. Öğretmenlerin ilişkilerini saygı çerçevesinde sürdürmeleri gerektiği düşünülmektedir.
- Öğretmenlerin üstlerine hitap ederken kamusal alandaki hitap şekillerine uygun hitap etmeleri beklenmektedir.

- Öğretmenlerin görev yerlerinde zamanında olmaları beklenmektedir.
- Öğretmenlerin öğretmenler odasında yüksek sesle konuşmaması beklenmektedir.
- Öğretmenlerin veli toplantılarındaki açılış konuşmalarını protokole uygun olarak yapması ve önce okul müdürünün veya müdür yardımcısının açılış konuşması yapmasına dikkat etmesi gerekmektedir.
- Öğretmenlerin törenlerde öncelik sonralık ilkesine uygun olarak, en üstten başlayarak hitap etmeleri beklenmektedir. Öğretmenlerin, üstleri törenlerde konuşma yapması için çağırırken protokole uygun olarak konuşma önceliğini belirlemeleri gerekmektedir.
- Öğretmenlerin okul içi yazışmaları yönetmeliklere uygun olarak yapmaları gerekmektedir.
- Öğretmenlerin, yöneticilerin ya da üstlerin makam odalarına girerken; üzerlerinde ceket varsa ceketlerinin üst düğmelerini iliklemeleri, girmeden kapıya hafifçe vurmaları, içeri girdiklerinde yöneticiye veya üste “Efendim izin verirsiniz bir konuyu arz edeceğim” diyerek söze başlamaları gerekmektedir.

6.3.3. Öğrenciler için protokol, görgü ve nezaket kuralları

Kurallar öğretmene göre değişebilse de belli başlı görgü durumları sınıf ortamı nasıl olursa olsun aynı kalır. Bu görgü davranışları, “Lütfen.” ve “Teşekkür ederim.” demek gibi temel ifadelerin ötesine uzanmaktadır. Saygının hâkim olduğu, herkesin kendini huzurlu hissetmesinin amaçlandığı bir sınıf ortamı yani ortak bir alan oluşturmak terbiye aşılamanın temel yolu olarak görülmektedir. Çocuklar bunu, aldıkları kitabı yerine geri koyup, kabanlarını askıya asmak gibi basit hareketlerle sınıfı düzenli tutarak gösterebilmektedirler. Yapılması gerekenler kadar yapılmaması gerekenler de önem arz etmektedir. Eğitim kurumlarında her okulun veya sınıfın kendine has kurallarından önce öğrencilere temel görgü, nezaket ve saygı davranışları kazandırılması gerekmektedir. Konu ile ilgili yurtiçi ve yurtdışı çalışmalar ile yayımlanmış kitaplar incelendiğinde eğitim kurumlarında öğrencilerin uymaları gereken görgü, nezaket ve davranış kuralları genel olarak aşağıdaki gibidir:

- Öğretmen ile etkileşim halindeyken veya öğretmen ders anlatıyorken öğrencilerin öğretmenlerini dikkatlice dinlemeleri, söz almak için sessiz ve

düzgün bir biçimde el kaldırmaları, öğretmenleri ve arkadaşları ile göz kontağı kurmaları ve nazik olmaları gerekmektedir.

- Öğrencilerin akranlarıyla da konuşurken dinlemeyi öğrenmeleri, kişisel alanlara saygı duymaları ve hapsirirken, öksürürken ağızlarını kapamaları gerekmektedir.
- Yalan söyleme, hile yapma (en azından yakalandığında inkâr etme), çılgık atma, arkadaşının sözünü kesme, gözlerini devirme, kıyafeti ya da konuşması farklı diye başka bir kimseyle dalga geçme gibi davranışların öğrenciler tarafından yapılmaması gerekmektedir.
- Öğrencilerin okul kantininde, okul kafeteryasında ya da sınıfta beslenme yaparlarken ağızları dolu bir biçimde konuşmamaları gerekmektedir. Tıpkı evlerinde ya da konuk oldukları bir evde yaptıkları gibi yemek devam ederken etrafta koşturup insanları rahatsız etmemeleri ve sandalyelerinde veya sıralarında kalmaları doğru bir davranış olacaktır.
- Yemek bitince, öğrenciler tarafından masadaki tabakların ve atıkların kaldırılarak çöplerin atılması, masanın temizlenmesi ve ellerin yıkanması gerekmektedir. Öğrencilerin kavga çıkarmak için bir başkasının yemeğine dokunmaları ya da yiyecek fırlatmaları yanlış bir davranış olacaktır. Ayrıca öğrencilerin yemek almak için oluşturulan sıralarda sabırlı bir şekilde beklemeleri ve kimsenin sırasını almamaları gerekmektedir.
- Çocuklar dışarıda oynarken bile görgü kurallarını akıllarında tutabilirler. Salıncakta sallanırken ya da top oynarken sıralarını beklemedirler (ve şüphesiz sıralarını da gözetmelidirler).
- Herkese açık yarışmalarda çocukların diğerlerini dışlamaları sık görülen bir davranış biçimidir. Çocuğunuzu, yalnız oynayan bir arkadaşını oyununa davet etmesi için teşvik edin. Akran zorbalığı ve dedikodu kesinlikle önlenmesi gerekenlerdir çünkü çocukların psikolojisine çok zarar verebilir.
- Teknoloji hakkındaki politikalar okulun bağlı olduğu bölgeye göre değişir. Bazı öğrencilerin okula telefon ve tablet getirmelerine izin verilirken, bazıları, okullarında bir bilgisayar laboratuvarı ve internet erişimleri var ise şanslıdır. Yine de açık olan şey şudur ki; teknoloji devreye girdiğinde eski usul görgü kuralları netliğini ve işlevini yitirebilmektedir.
- “Çocuklarınız biriyle vakit geçirirken elektronik aletleri kullanmalarına izin vermeyin”. Çocuğunuz bir cihaz ile meşgulken karşısındaki insanla birebir

iletişime geçemez çünkü bu dikkat dağıtan bir davranıştır. Çocuğunuz, teknoloji aracılığıyla iletişim kurarken (telefonda, e- mail ile ya da sosyal ağlar üzerinden) karşısındaki insanın yüzüne söyleyemeyeceği bir şeyi asla yazmamalıdır.

- Öğrencilerin düzgün bir dille saygı kuralları içerisinde konuşmaları gerekmektedir.
- İşbirliği içerisinde gerçekleşen küme ya da grup çalışmaları esnasında öğrencilerin birbirlerinin haklarına saygılı olmaları, birbirlerini kırıncı söz ve davranışlardan kaçınmaları gerekmektedir.
- Öğrencilerin, kazananı tebrik etme, teşekkür etme, özür dileme gibi davranışları sergilemeleri nezaket açısından gerekmektedir.
- Okulda, sınıfta veya gündelik yaşamda; öğrencilerin büyüklerine karşı, görgü kurallarını temel alarak, saygılı olmaları gerekmektedir.
- Öğrencilerin kılık ve kıyafetlerine yönetmelikte belirtildiği şekliyle uymaları, okula temiz, sağlam kıyafetlerle gelmeleri gerekmektedir.
- Çevre temizliğine tüm öğrencilerin çok önem vermesi gerekmektedir. Yerlere çöp atmamaları sosyal davranış kurallarına uymaları beklenmektedir.
- Öğrencilerin selamlaşma ilkelerine önem vermeleri, sabahları okula gelirken karşılaşılan kişilere “Günaydın.” demeleri gerekmektedir.
- Hiçbir şekilde okul ve sınıf eşyalarına öğrenciler tarafından zarar verilmemesi gerekmektedir. Bu hususta öğrencilerin zarafet içeren ve nazik davranışlar sergilemesi beklenmektedir.
- Okula gelen konuklara karşı davranışlarda sadece yöneticiler veya öğretmenler değil öğrencilerin de çok nazik olmaları ve gelen konuklara “Hoş geldiniz.” demeleri gerekmektedir.
- Öğrencilerin güzel yazma kurallarını iyi bilmeleri, özellikle mektup, tebrik kartı, davetiye ve dilekçe yazmayı öğrenmeleri gerekmektedir.
- Öğrencilerin kesinlikle başkalarıyla dalga geçmemeleri, alay etmemeleri ve arkadaşlarına lakap takmamaları gerekmektedir.
- Öğrencilerin hastalanan arkadaşlarını ziyaret etmeleri, onları çok mutlu edeceği için, görgülü ve nazik bir davranış olacaktır.
- Öğrencilerin birbirlerine saygı ve nezaket kuralları çerçevesinde hediye sunmaları görgü ve nezaket açısından gerekmektedir.

- Öğrencilerin sırada düzgün oturmaları ulusal gün, bayram kutlamaları ya da anma günlerindeki törenler doğru davranışlar sergilemeleri gerekmektedir.
- Öğrencilerin toplu taşıma araçlarında ve servislerde uyulacak olan kuralları bilmeleri ve bunlara uygun davranmamaları gerekmektedir (Belser, 1957; Ongan ve Ongan, 1995).

6.4. Yurt Dışında Yapılmış ve Yapılmakta Olan Çalışmalar

Protokol eğitim programlarının artan sayısı umut vericidir. Çoğu öğretmen ve ebeveyn çocukların toplum içinde daha uygun davranışlar sergileyerek yaşamlarını sürdürebilmeleri için müfredatlarına nezaket eğitimini dâhil etmiştir. Yetişkinlere nasıl hitap edileceği, teşekkür notlarının nasıl yazılacağı gibi pratik dersler ve diğer nezaket kuralları genç bir insanın yaşamına inanılmaz bir zenginlik, seçkin bir zarafet katacaktır. Bu çocuklarla etkileşimde olmak ve onların sakin, öz disiplinli ve düşünceli davranışlarını gözlemlemek bir zevktir (Boswell, 2006:8).

Protokol, görgü ve nezaket eğitimi ile ilgili yurt dışında birçok çalışma yapılmıştır. Günümüzde de hala birçok kurum, kuruluş ve kişi tarafından çalışmalar yapılmakta, kurslar düzenlenmekte, konu ilgili kitaplar yayımlanmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları aşağıdaki gibidir:

- İngiltere’de resmî bir davete veya kraliyet ailesinin bir davetine gidilecekse İngilizlerin görgü kurallarının hepsinin öğrenilmesi gerekmektedir. Debrett’in "Etiquette and Modern Manners" (Görgü Kuralları ve Modern Davranışlar) ya da "Correct Form" (Doğru Biçim) adlı kitaplarının okunması faydalı olacaktır. Correct Form, konuşma dili ile yazı dilindeki bütün kuralları detaylı bir şekilde belirtmektedir. İçeriğinde, Kraliçe Elizabeth'e ön adı ile hitap etmemek ya da Başpiskopos’ a mektup yazarken dikkat edilmesi gerekenler... vb. konular bulunmaktadır.
- 1999’da ABC News’ deki bir araştırmaya göre Amerikalıların yüzde 73’ünün, 20 ya da 30 yıl öncesinden daha kötü davranışlar sergilediği görülmüştür. Yer alan katılımcılar bunun için yetersiz ebeveyn eğitimi suçlamışlardır. Aynı zamanda filmler ve televizyon şovlarının, çocukları birbirlerine karşı daha saygısız olmaya yönlendirdiğini söylemişlerdir. Bu şartlar altında terbiye cehaletinin gitgide yayıldığını belirtmişlerdir.

- Karakter eğitimi ABD’de ülke boyunca okullarda gündem konusu olsa da görgü kuralları hakkındaki eğitime genellikle daha az dikkat gösterilmektedir. Öğretim süresinin artmasıyla birlikte görgü kurallarının önceliği kaybolmaya başlamıştır. Ancak “Davranışlar, sözlerden yükse sesle konuşur” sözünü göz ardı etmenin yanlış olacağı düşünülmektedir.
- “Çocuklara Görgü Öğretimi” adlı kitabında psikolog John Rosemond, saygı anlayışı ve görgü kurallarının birbirinden bağımsız düşünülmemeyeceğini belirtmektedir ve çocukların, büyüklerinden saygıyı öğrenmedikçe kendi kendilerine bunu öğrenemeyeceklerine inanmaktadır. Önerileri şu şekildedir:
 1. Bir kerede sadece bir yetenek üzerinde çalışın.
 2. Görgülü bir davranışı hemen ödüllendirin.
 3. Çocukların hatalarını hoşgörün ancak onları göz ardı etmeyin.
 4. Çocuklar sosyal ritüelleri unuttuklarında yargılamadan hatırlatın.
 5. İyi bir örnek oluşturun; terbiye tek yönlü değildir.
- Etiket yazarı Letitia Baldrige görgü eğitiminin gerekliliği hakkındaki fikirleri paylaşmaktadır. “Modern Bir Çocuk İçin Görgü” adlı kitabındaki tavsiyelerinde, çocuklara terbiye öğretiminin, onlara aynı zamanda özsaygı ve özgüven de aşıladığını söylemektedir ve nezaket ile insanların birbirleriyle iyi ilişkiler kurabilmesinin ne kadar bağlantılı olduğunu vurgulamaktadır. Tavsiyelerinin çoğu, öğretebilme fırsatı sunan anların kaçırılmaması yönündedir. Yazarın tavsiyeleri şu şekildedir:
 1. Davranışsal beklentilerinizi çocuğa önceden belirtin/öğütleyin.
 2. Çocuğun dikkatini nazik davranışlara yönlendirin ve bu davranışları gözlemlemesini sağlayın.
 3. Eğer çocuğunuz sizde bir görgüsüzlük fark ettiyse hatanızı kabul edin, durumu ele alabileceğiniz diğer yolları tartışın.
- Ulusal Okul Müdürlükleri Derneği (National Association of Elementary School Principals)’ ne göre, terbiye eksikliği okullarda gitgide büyüyen bir problem olmaktadır. Ebeveynlere yönelik saygısızlığa da dikkat çekilmektedir. Çocuklarının sosyal davranışlarını düzeltmekle ilgilenen yetişkinler için bazı tavsiyeler şunlardır:
 1. Çocuklara, kendilerine nasıl davranılmasını istiyorlarsa başkalarına da öyle davranmalarını gerektiğinin önemini vurgulayın.

2. Düşüncesizce ve nezaketten yoksun bir şekilde sarf edilen sözlerin ve sergilenen davranışların neden olduğu zararları anlamalarını sağlayın.
 3. Uygun tepkileri/karşılıkları verebilmeleri için zor durumlar hakkında canlandırmalar yapın.
 4. Temel kurallar için bir nezaket ölçütü belirleyin.
 5. Çocuklara, insanları düşünmenin önemini gösterin, örneğin bir teşekkür notu yazın.
- Harrisburg, Pennsylvania'daki Paxtonia İlkokulu, hoş olmayan davranışlarla kaybedilen öğretim zamanını azaltmak için bir davranış komitesi kurmuştur. Branş öğretmenleri konuyu kendi alanlarıyla bağdaştırarak programı genişletmişlerdir. Örneğin; müzik öğretmeni görgüyü şarkılarla öğretmiştir. Resim öğrencileri konuyla ilgili resimler çizip posterler hazırlamışlardır. Ebeveynlerden oluşan gönüllüler ve finansal açıdan destek sağlanan program üç aşamadan oluşmuştur. Bu aşamalar şu şekildedir:
1. Görgü okumaları zamanı adı verilen programda öğretmenler her sınıf için görgü kitapları ve bu kitapları okuyacak gönüllüler seçmişlerdir. Devamındaki kitap tartışmaları çocukların kendi davranışlarını görmeleri için bir yansıma sağlamış olduğunu göstermiştir.
 2. Programın finansal kısmı, eğitim öğretim yılı boyunca iyi davranışlar sergileyenleri “görgü gizemli insanlar” unvanıyla ödüllendirmek için oluşturulmuştu. Layık görülen öğrenciler, adlarının anons edilerek ve okul bültenlerinde yayınlanarak onore edilmenin yanı sıra okul mağazasından 25 centlik kuponlar kazanmışlardır.
 3. Programın bir ayağı da beşinci sınıf öğrencileri arasından seçilen bay ve bayan nezaket ile görgü kuralları konusundaki karışıklıkları incelemek ve tüm okul ile soru-cevap şeklinde paylaşmak için oluşturulmuştur.
- “Öğrenciler Görgüyü Geçsin, Lütfen” başlıklı Seattle Times makalesi şık bir otel restoranında teste tabi tutulan görgüye ışık tutmaktadır. Gönüllü bir ebeveyn rehberliğinde Seattle alternatif okulunda bir ortaokul sınıfı resmî bir akşam yemeği hazırlamak için eğitime alınmıştır. Öğrenciler, şapka çıkarmayı, kapıları tutmayı ve konuşurken göz kontağı kurmayı öğrenmişlerdir. Çoğu, çatalı ve bıçağı ilk seferde doğru tutmuştur. “Lütfen.” ve “Teşekkür ederim.” sözcükleri masadaki nazik sohbete eşlik etmiştir.

- Campbell, California'daki bir köy okulunda 3. ve 4. Sınıf öğrencileri, şık bir öğle yemeği esnasında görgü kurallarını sergilerken “Anne, yapabilir miyim?” adlı programda şehrin gündemi haline gelmiştir. Öğrenciler, birkaç hafta boyunca görgü kuralları, sofraya düzeni ve hatta kadeh kaldırma üzerine kitaplar okuduktan sonra, anneler yemeği hazırlayıp servis etmişlerdir. Öğrenciler, bu büyük günde en güzel kıyafetlerini giyerek, nazik bir şekilde masada oturmuşlar ve lokmalarını çiğnerken ağızlarını kapalı tutmuşlardır.
- 2. sınıf öğretmeni Shirley Denison, Kamali'i School in Maui, Hawaii'de bir eğitim projesinin parçası olarak Saygı Dersi Planı geliştirmiştir. “Ailem Yemek Yemeyi Nasıl Öğrendi” adlı Ina R. Friedman ve Barbara Cooney tarafından kaleme alınan kitabı derste öğrencilerine okumuştur. Devamında, öğrenciler saygılı olma yollarını tartışmışlar ve düşüncelerini kaleme almışlardır. İfadelerini resimlendirerek projelerini internette yayınlamışlardır.
- Finesse Worldwide Inc. Ceo'su Aimee Symington, “Blunders” adlı görgü hakkında bir oyun yazmıştır. Oyunun ana teması “Çok küçük bir şey bile dışlandığını hissedenden bir çocuk için çok büyük fark yaratabilir” şeklindedir.
- Bunların yanı sıra saygının erdemine odaklanan pek çok edebi kaynağa başvurmak da mümkündür. Öğrencilerin, tarih boyunca erdemli bir duruş sergileyen ünlü insanların biyografileri ve saygı üzerine yazılmış anekdotlar içeren kısa öyküler üzerine düşüncelerini paylaşabilir. Çokuluslu halk öyküleri; işbirliği, nezaket ve diğerkâmlık gibi temalar barındırdığı için başvurulabilecek diğer kaynaklardır. Whootie Owl's Stories adlı web sitesi öyküleri sesli dinletmek ve istedik pozitif davranışları oluşturmak için de fırsatlar sunmaktadır.
- 1788 'de Baron Adolph Knigge tarafından yazılmış olan “Adabımuâşeret” kitabı Almanya'da görgü kurallarına ismini vermiştir. Günümüzde bu kuralların öğretimi ile ilgili açılmış olan kurslar hala büyük ilgi görmektedir.
- Wisconsin Görgü ve Protokol Okulları konu ile ilgili eğitimler vermektedir.
- Texas Protokol Okulu'nda görgü ve nezaket uzmanı Diane GOTTSMAN tarafından konu ile ilgili eğitimler verilmektedir.
- ABD merkezli PDI-POA tarafından protokol, görgü ve nezaket ile ilgili uluslararası kurs ve seminerler düzenlenmektedir.
- Amerikan Protokol Okulu'nda çocuklara yönelik protokol, görgü ve nezaket eğitimleri verilmektedir. Aynı zamanda katılımcılar sertifika almaktadırlar.

- California'daki Jill PFEIFFER Görgü Okulu'nda öğrencilere konu ile ilgili eğitimler verilmektedir.
- Londra'da Görgü Bakımı Okulu'nda 4-7 yaşa grubu için “Genç Diplomatlar”, 8-12 yaş grubu için “Küçük Büyükelçiler” ve 13-17 yaş grubu için “Delikanlılar İçin” adlı görgü ve nezaket programları ile eğitimler verilmektedir (<http://www.mindingmanners.com>).
- 15. Geleneksel Protokol Eğitimi Semineri 1-4 Ağustos 2016 tarihlerinde ABD'nin Atlanta Eyaleti'nin, Georgia Kenti'nde yapılmıştır.

6.4.1. Resmî Okul Etkinlikleri İçin Protokol Rehberi, Miami Dade County Devlet Okulları, Florida örneği

Amerika Birleşik Devletleri'nde 1885 yılında kurulmuş olan “Miami Dade County” devlet okulları Florida eyaletinin en büyük okul bölgesi olmasıyla ünlüdür. Okulun protokol ve mezuniyet rehberleri, Türkçe'ye özet biçiminde çevrilerek, eğitimde protokol uygulamalarına yurtdışında yapılmış ve yapılmakta olan bir çalışmaya örnek olması amacıyla bu çalışmaya dâhil edilmiştir.

6.4.1.1. Giriş

Görgü ve terbiye, gözle görülmez, hemen göze çarpmaz, sessiz ve özel bir çaba gerektirmez. Neyin, ne zaman nasıl yapılması gerektiğini bilinir. Görgü ve protokol zekâsı ve bilgisi sizin meselenin özüne odaklanmanızı sağlar.

6.4.1.2. Protokolün tanımı

Tanım olarak protokol, bireyler ve toplum arasındaki geleneksel nezaket ve görgü kurallarına işaret eder. Hükümetler, uluslar ve eyaletler için protokol, aralarındaki ilişkileri kolaylaştıran ve niteliğini ifade eden semboller, uygun davranışlar ve prosedürler sistemidir. Bu kavramlar arasındaki etkileşimleri daha öngörülebilir kılan ve işleyiş esnasında temel bir sosyal çatı oluşturan alandır. Aşağıdaki rehber, Miami-Florida'daki okullar için resmî etkinliklerde bir örneklik ve standartlara uygunluk sağlanması amacıyla hazırlanmıştır.

6.4.1.3. Ev sahipliği

Bölgenin tüm resmî okulları için, okul yönetim kurulu başkanı ev sahibi olarak kabul edilir. Başkanın yokluğunda bu görevi yardımcısı devralır. Her ikisinin de yokluğunda, başkanın ofisi ev sahipliği için hazırlanır ve bölge/ belde başkanı ya da vekili seremoni

başkanı olarak hizmet sunar. Bütün yerel etkinlikler için, okul yönetim kurulu üyeleri öncelik sırasına göre belirlenir ve görev alır. Bu yetkililerin yanı sıra söz konusu etkinliğin yer aldığı yerleşim yerindeki belediye başkanları, delegeler gibi makamlar da etkinliğe davet edilmelidir.

6.6.1.4. Öncelik sırası

Yönetim kurulu üyeleri:

1. Kurul Başkanı
2. Kurul Başkan Yardımcısı
3. Kurul Üyeleri (alfabetik düzende)
4. Okul Amirleri/Müdürleri
5. Öğrenci Kurulu Danışmanı

Dış davetlilerin düzeni:

1. Belediye Başkanı
2. Federal Yetkililer (rütbeye göre)
3. Devlet Yetkilileri (rütbeye göre)
4. Lokal Yetkililer (eğer birden fazla yetkili aynı hiyerarşide ise alfabetik sıra gözetilir, iki delege gibi)

6.4.1.5. Yetkililer için saygı ifadeleri ve unvanlar

“Saygıdeğer” ifadesi Miami’de genellikle federal, devlet, eyalet ya da il bazında görevi ne olursa olsun seçimle göreve gelen yetkililer için kullanılır.

6.4.1.6. Davetler

Etkinlikler, okul yönetim kurulu üyeleri ve amirlerin katılabileceği tarih ve zamanlarda düzenlenmelidir ve meşguliyetleri göz önünde bulundurularak mümkün mertebe erken haberdar edilmelidirler. Bir yönetim kurulu üyesi ya da yetkili amiri bir etkinliğe davet ederken, şu bilgilerin kesinliğinden emin olunmalıdır:

- İrtibat bilgisi
- Etkinliğin türü, tarihi, zamanı ve yeri
- Etkinliğin amacı
- Kurumun /organizasyonun altyapısı

- Kurul üyeleri ve yetkili amirlerin etkinlikteki rolü
- Kurul üyeleri ve yetkili amirlerin konuşma yapıp yapmayacakları, yapacaklar ise sunumun konusu ve içeriği.

6.4.1.7. Programlar

Bu bölüm, klasik bir program içeriğine dair genel bir bakış sunar. Etkinlik organizatörleri bu akışı uygularken; hava koşulları ve oturma düzenini gözeterek konuşmacılar ve sunucular için programın süresini belirlemelidir.

Program Formatı:

1. Program akışının sunulması
2. Ulusal marşın ya da bağlılık yemininin okunması
3. Saygı duruşu
4. Konukları selamlama ve açılış konuşması
5. Onur konuklarının takdimi
6. Konuşmalar ve sunular
7. Özel aktiviteler
8. Kapanış konuşması

Önlem olarak, davetlilerin geç gelmesi ya da katılamamaları durumunda her daim B planınız hazır olmalıdır. Kurdele kesme ya da temel atma gibi özel görevleri olan yetkililer buna dair önceden bilgilendirilmelidirler ve bu bilgi onların törende hazır bulunmalarına yardımcı olur.

6.4.1.8. Etkinlikler

Etkinliği düzenlemekle yükümlü kişi okul müdürü olabilir. Özellikle devlet erkânının (seçilmiş ya da atanmış bütün üst sınıf) katılacağı etkinliklerde seremoniyi yürütecek olan kişi bu yetkililer hakkında organizasyon yükümlüsü tarafından bilgilendirilmelidir. Davetlilerin tahmini katılım saatleri bilinmeli ve ihtiyaç duyabilecekleri şeyler hazır bulundurulmalıdır.

Etkinliği düzenlemekle yükümlü kişinin sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır.

Etkinlikten önce:

1. Katılım oranını teyit etmek

2. Etkinliğin yerini, olası tarih ve yapım çalışmalarını da hesaba katarak belirlemek ve katılımcıları yönlendirmek
3. Park yeri bilgilerini katılımcılara ulaştırmak
4. Etkinlik yerini katılımcıların karşılanabileceği yetkinlikte ve kalitede dekore etmek ve hazırlamak.

Etkinlik günü:

1. Karşılama kısmı da dâhil olmak üzere etkinlik alanını donanım bakımından kontrol etmek
2. Davetlileri karşılamak
3. Gerekli durumlarda davetlileri birbirlerine takdim etmek
4. Davetlilerin rahatlığını gözetmek (oturma düzeni, içecek ikramı, dinlenme kısımları ve ihtiyaç duyabilecekleri diğer hususlarda)
5. Katılımcıları, programın süreci ve onları rolleri hakkında sürekli bilgilendirmek (konuşma sıraları ya da çiçek takdimi gibi konularda)
6. Ayrılıştan önce davetlilere katılımları için teşekkür etmek

Seyirci düzeni:

1. Her zaman yönetim kurulu üyeleri, amirler, devlet erkânı, müdürler ve yardımcıları için koltuk ayırmak
2. Bu koltuklar sahneye ve aynı zamanda gerekli olduğunda hemen çıkış yapabilmeleri adına çıkışa en yakın ve yerden ayrılmalıdır.

Etkinlik sonrası:

- Müteakip bir hafta içinde katılımcılara teşekkür mektubu göndermek.

Bu teşekkür mektubunun önemi hafife alınmamalıdır. Etkinliğin başarıya ulaşmasındaki katkılarından dolayı minnet ve takdirinizi sunmanız nezaket göstergesidir. Birden fazla mektup göndereceğiniz zaman en azından bir cümle ile kişiye özel olmasına dikkat edin. Özel düzenlemeler:

Karşılama çizgisi:

Karşılama seremonisinin yapılabilmesine olanak tanır. Olabildiğince etkinlik alanına direk geçiş sağlayan bir yere kurulmalıdır. Ev sahibi konukları burada karşılar ve yardımcıları konuklara alana kadar eşlik eder.

Sahne düzeni:

Katılımcılardan konuşma yapacak olanlar için uygun koltuk düzeni hiyerarşiye göre ayarlanmalıdır. Herhangi bir karışıklığa mahal vermemek için, isim kartları masaya koltukların hizasına yerleştirilmelidir.

6.4.2. Mezuniyet Rehberi, Miami Dade Country Devlet Okulları, Florida örneği

Miami devlet okullarından mezuniyet, öğrencinin, eğitim yönetmeliği ve yönetim kurulu kararlarıyla belirlenmiş olan lise düzeyi müfredatını başarılı bir şekilde tamamlamış olduğunu gösterir.

Eğitim öğretim yılı dâhilindeki uygun vakitlerde yönetim kadrosu mezuniyet töreni için gerekli hazırlıkları yapar. İlk ve orta dereceli okullar için resmî bir protokol mevcut değildir.

Mezuniyet rehberinin amacı, diploma töreni için okul hazırlıkları sırasında ortaya çıkabilecek sorulara cevap oluşturmaktır. Rehber soru-cevap şeklinde hazırlanmıştır.

- ❖ Bir mezuniyet programına kimler dâhil olmalıdır ve içeriği neleri kapsamalıdır?
 - Yönetim Kurulu Üyeleri
 - Okul Müdürü
 - Milli Eğitim Bölge Müdürü ve diğer Direktörler
 - Okul Yöneticileri
 - Mezuniyet şartlarını yerine getiren öğrenciler
 - Sadece bu öğrenciler seremoniye katılabilecektir.
 - Onur belgesi, Yüksek akademik başarı belgesi, Yüksek onur kazanmış öğrencilerin belirlenmesi ve isimlerinin programa eklenmesi
 - Tören düzeni/akışı
 - Tören tarihi
 - Açılış / Kapanış konuşması
 - Ayrımcılık gözetmeyen ifadeler

Program törenden önceki 30 gün içinde açıklanmalı ve konuşma yapması istenen veya bizzat konuşmacı olmak isteyen yöneticiler önceden bilgilendirilmelidir. Bütün yöneticilerin görevleri ve unvanları eksiksiz şekilde programda belirtilmelidir.

❖ Mezuniyet töreninde neler bulunmalıdır?

- Sahnede görülebilecek şekilde bayraklar
- Ulusal marş
- Ülke andı
- Saygı duruşu
- Açılış ve karşılama konuşmaları
- Onur konuklarının takdimi
- Okul geleneklerine uygun konuşmalar
- Diplomaların verilmesi
- İyi dilek ve temenniler
- Kapanış

❖ Öğrenci konuşmaları nasıl olmalıdır?

Veda ya da minnet konuşması şeklinde değildir. Konuşma yapacak olan öğrenciler okul tarafından seçilmelidir. Pek çok okul, okulun öğrenci temsilcisini ya da en üst sınıfların başkanını bu konuşma için seçer. Bazı okullar ise bir yarışma düzenleyerek, aday öğrencilerin performansını yöneticiler ve öğrenciler huzurunda dinler. Kazanan ya da seçilen öğrenci konuşmaya dair sorumluluklarını ve haklarını bilebilmesi için konuşmasını önceden hazırlayarak müdüre sunmalıdır. Bu sorumluluklar ve haklar şunları kapsar:

- Öğrenci konuşmasını herhangi bir kısıtlama olmadan kendisi hazırlama hakkına sahiptir.
- Eğer isterlerse, hazırlık aşamasında yönetim kadrosundan yazım, zamanlama ve içerik hakkında yardım alabilirler.
- Öğrenciler kendilerini özgürce ifade etme hakkına sahip olsalar da özellikle alt sınıflara örnek olması düşünüldüğünde bazı kısıtlamalar olabilir. Bir öğrencinin konuşması, “ Öğrenciler, okuldaki diğer öğrencilerin haklarını ya da doğruluğu net olan bazı disiplin kurallarını ihlal etmedikleri sürece temel haklarını ve ifade özgürlüklerini okul kapısında bırakmazlar” ifadesinde belirtildiği şekle uygun olmadığı gerekçesiyle askıya alınmıştır.

- Seçilmiş olup olmadıklarına bakılmaksızın öğrencilerin sunumları komitenin onayını almalı ve gerekli düzeltmeler yapılmalıdır.
- Aynı zamanda, öğrenci yayınları, üretimleri ve performansları hakkındaki politikayla uyumlu olarak, öğrencilerin ifade özgürlüğüne soyut bir sansür anlayışıyla yaklaşmamak ayrıca önem taşır. Gerekli müdahaleler sadece uygunluk ve saygı kuralları çerçevesinde olmalıdır. Yani, tamamen nötr kriterler baz alınmalı ve konuşmacının sunumu üzerindeki hakimiyetine saygı duyulmalıdır.

❖ Davetiyeler nasıl seçilmeli ve üzerlerinde ne yazılmalıdır?

Eğer mümkün ise:

- Okul adı ve amblemi
- Mezunların dönemi
- Adres bilgileri
- Tarih ve saat
- Kapı açılış saati
- Oturma düzeni

Ayrıca fotoğraf ya da video çekimine izin verilmeyecek ise bu da davetiyede belirtilmelidir.

❖ Öğrenciler ile nasıl bir planlama yapılmalıdır?

Okul yöneticileri katılımcı olan öğrencilerle görüşerek uygun kıyafet, mezuniyet protokolü, uygun davranışlar konusunda onları bilgilendirmelidir. Bir ay öncesinden yazılı olarak bu prosedürün öğrencilere ulaştırılması da önemlidir.

❖ Videoya alma ya da fotoğraf çekme izinleri nasıl düzenlenmelidir?

Pek çok okul mezuniyet töreni için en az üç farklı açıdan olmak üzere kendi özel fotoğrafçıları tutar. Aynı şekilde video çekimleri de bu şekilde sağlanır. Eğer okulun fotoğrafçılık kulübü bu işi yapacaksa gerekli fon sağlanmalıdır. Ayrıca etkinlik alanına girişlere de “ Bu etkinlik videoya alınmaktadır. Etkinlik alanına girerek buna izin vermiş olacağınızı ve görüntülerinizin alınacağını bilgilerinize sunarız” şeklinde bir uyarı ibaresi asılmalıdır.

❖ Park sorunları nasıl ele alınmalı ve VIP geçişleri nasıl sağlanmalıdır?

Yönetim kurulu üyeleri, yetkili amirler, bölge yönetim kadrosu gibi imtiyazlı konuklar için özel park yerleri ayarlanmalı ve davetliler bu konuda önceden bilgilendirilmelidir. Mezuniyet alanına geçişler sırasında kolaylık gözetilmeli ve bununla ilgili gerekli düzenlemeler sağlanmalıdır.

❖ Sahne düzeni, çiçekler, dekorasyon ve diğer materyalleri kim sağlar?

Diploma töreni sırasındaki bu tarz düzenlemelerin ödemesi öğrencilere bırakılmamalıdır. Bu gibi gereçler göreceli olacağından belli bir nizam gözetilmeli ve bütçe ayrılmalıdır. Kep ve cüppe gibi resmî kıyafetler okul tarafından sağlanmalı, öğrencilerden ücret talep edilmemelidir. Belli bir miktar okul kulüpleri tarafından sağlanabilir. Makul bir program için gerekli olan bütçeyi aşan harcamalar söz konusu olduğunda okulun özel amaçlar için ayırdığı bütçe devreye sokulabilir. En son seçenek olarak, makul bir ücret karşılığı kiralamalar seçeneğine başvurulabilir. Ayrıca, yönetim kadrosu, öğretim görevlileri ve onur konukları için de gerekli fon okul bütçesinden karşılanmalıdır. Ayrıca, bir piyano resitalinin sağlanması törene seçkinlik ve ayrıcalık katacaktır.

❖ Diplomaların verilmesi sırasında nasıl bir prosedür izlenir?

Törenin sonunda okul müdürü: “ _____ lisesinin müdürü olarak bendeniz, okulumuzun öngördüğü yetkinliği sağlayan ve tüm dereceleri başarıyla tamamlayan öğrencilerimizi takdir ediyorum ve devletin bana vermiş olduğu yetkiyle isimlerini açıklayarak diplomalarını vermek üzere onları sahneye davet ediyorum” şeklinde bir konuşma ile diplomaları öğrencilere dağıtır. Kep püskülleri diplomayı alıncaya kadar sağ tarafa atılır, devamında ise sol tarafa aktarılır. Ayrıca diplomaların çerçevesi kopyalanmamaları amacıyla garantiye alınması, mezuniyet töreni bir yemek de içeriyorsa alkollü içeceklere izin verilmemesi, törenin gecikme olmadan vaktinde yapılabilmesi için gerekli önlemlerin alınması, tüm öğrenciler diplomalarını alıncaya kadar önemli konukların sahnede kalması ve tüm törenin en geç iki saat içinde tamamlanması da diğer özen gösterilmesi gereken konulardır. Bunun yanı sıra okul müdürü protokole başkanlık etmeli, onları yönlendirmelidir. Sahneye çağrılışları ve takdimleri müdür tarafından yapılmalıdır. Seçimle göreve gelmiş yetkililerin önceliği ve üstünlüğü burada da söz konusudur. Okul yönetim kurulu üyeleri ve bu gibi seçilmiş diğer konukların bazılarının yetki düzeyi aynı olduğunda yine alfabetik sıra gözetilir. Hitap ederken mesleki unvanları eklemek önemlidir.

❖ Mezuniyet gününe dair unutulmaması gereken şeyler nelerdir?

Bir okul yöneticisi ya da kurul üyesi kaymakam, vali gibi yetkilileri karşılamak için görevlendirilmelidir. Bir diğer yönetici yönetim kurulu üyelerini karşılamalıdır. Mezuniyet etkinlik alanının tamamından sorumlu bir yetkili olmalıdır. Bu görevli okul polisi olabilir. Gerekli tüm önlemlerin alınması için bu yetkili ile sürekli görüş

alışverişinde bulunulmalıdır. Park alanı ile ilgili bir görevli bulunmalıdır. VIP katılımcılar için koltuk rezervasyonu yapılmalıdır. Sahne üzerindeki koltukların önündeki masalarda unvanları ile birlikte isim kartları olmalıdır. Katılımların kesinliği sağlanmalıdır. Görevlilere katılımcılar önceden tanıtılmalı ve uygun bir şekilde davranılması sağlanmalıdır. Öğrencilerden birini kendilerine başkanlık etmek için seçebilirsiniz. Üç sınıflandırma olduğunu hatırlayın: Yüksek akademik başarı belgesi, Yüksek onur belgesi, Onur belgesi almaya hak kazanmış öğrenciler. Program başlamadan önce küçük hatırlatma kartları konuşmacılara sunulmalıdır. Gerekli görüldüğü noktalarda tercümanlar ya da işaret dili uzmanları hazır bulunmalıdır. Sahnede ister yetkili kişiler olsun ister diploma verilmek üzere çağrılan öğrenciler olsun, isimlerin doğru telaffuzuna dikkat edilmelidir. Konuşmacıların sunumlarını makul sürelerde tamamlamaları sağlanmalıdır. Öğrenciler keplerini seremoninin sonunda fırlatmamaları konusunda uyarılmalıdır. Tören bitiminde kep ve cübbelerin toplanması sağlanmalı, tören alanı temiz bırakılmalı, teşekkür mektuplarının gönderimi ihmal edilmemelidir. Bütün bu sürecin sağlıklı bir şekilde tamamlanması için organizasyona ekim ayından itibaren başlanmalı ve okulun bütün birimleri işbirliği içinde çalışmalıdır. Tüm katılımcılar arasında gerek yazılı gerek sözlü iletişimin devamı sağlanmalı detaylar daim olarak göz önünde bulundurulmalıdır.

6.4.3. Queensland Eyalet Protokolü örneği

Başkenti Brisbane olan Queensland Eyaleti Avustralya'nın en büyük ikinci eyaleti olma özelliğini taşımaktadır. Queensland Eyaleti'nde devlet memurları için bir "Protokol El Kitabı" hazırlanmıştır. Resmî yaşamdaki protokol uygulamalarına yurtdışında yapılmış ve yapılmakta olan bir çalışmaya örnek olması amacıyla bu çalışmaya dâhil edilmiştir.

6.4.3.1. Protokolün önemi

Protokol, nazik davranış modelleri ve belli başlı bazı formalitelerin çerçevesini oluşturmak amacıyla kurulmuştur. Bu davranış modelleri günümüz modern toplumunda özellikle de devlet erkânı ve vip konuklar söz konusu olduğunda elzem kabul edilmektedir.

Tarih boyunca ve tüm kültürlerde özel önem ve etkiye sahip insanlarla nasıl ilgilenileceği söz konusu olmuştur. Hak ettikleri saygı, buldukları görev sebebiyle otorite arz eden kimselere gösterilir. Bu tarz bir saygı ifadesi, tarih boyunca, kabile

liderlerine, kraliyet mensuplarına ya da hükümet yetkililerine olsun ayırt etmeksizin gösterilmiştir. Yasal, tıbbi, dini ve askerî yetkilere sahip insanlara bu ayrıcalık tarih boyunca tanınmıştır.

Macquaire Sözlük protokolü; “Diplomatik unvanlar ve seremoniler ile ilgilenen gelenek ve düzenlemeler.” olarak tanımlar. Diplomatların ve diplomatik kurumların başlıca rolü, devletler arasındaki karşılıklı çıkar ilişkilerini gözetmektir. Protokol, taraflar için pozitif sonuçlar ve sağlıklı ilişkiler oluşturulmasını sağlar. Protokol bir nevi, ziyaretler, toplantılar ve davetler gibi bir araya gelişlerin, devletler arasında kabul görmüş ve benimsenmiş sosyal, kültürel ve resmî normlar ile uyum içinde planlanması ve yürütülmesi sanatıdır. Bu sanat, hafife alınmamalı ve dikkatle icra edilmelidir.

Avustralya’daki her eyalet, bu tarz etkinlikler için doğru normların uygulamasını sağlayan bir protokol birimine sahiptir.

6.4.3.2. Queensland protokolünün rolü

Queensland protokolü, Queensland’a olan diplomatik ziyaretleri planlama ve organize etme, devlet ve hükümet başkanlarına ve dahi bakanlara bu konuda yardımcı olma, seremoniler ve törenler düzenleme gibi pek çok görevi yürütme sorumluluğundadır. Armalar, amblemler, bayrak törenleri, kurum açılışları gibi pek çok konuda Queensland protokolü profesyonel tavsiyeler sağlamaktadır.

6.4.3.3. Resmî etkinlikler

Sabah ve öğleden sonra çayları, öğle ve akşam yemekleri kokteyller ve yarı resmî etkinlikler gibi pek çok şekilde etkinli düzenlenebilir. Her birinin farklı formatı ve gereklilikleri olan bu tarz aktivitelerde, menü detayları, kıyafet standartları gibi konular farklılık gösterebilse de genel olarak izlenen bir prosedür mevcuttur.

Kapsamı belirlemek tüm süreci yönetmek için ilk adımdır. Davetliler, etkinliğin amacı, etkinlikten beklenen ve istenen sonuçlar, etkinlik bütçesi, planlama esnasında ortaya çıkabilecek kısıtlamalar, kadronun görevlendirilmesi gibi bütün unsurlar kapsam dâhilinde ele alınmalıdır.

Mümkün ve uygun olduğu takdirde konuklar ve organizatörler arasında bir toplantı alınabilir. Bu toplantıda etkinliğe dair kısa bir brifing sunulmalı ve detaylar hakkında uzlaşa sağlanmalıdır. Etkinliğe katılacak olan tarafların beklentileri ve sorumlulukları net bir çerçevede belirlenmelidir. Örneğin, başbakan ya da bakanların katılacağı bir

etkinlikte söz konusu kişilerin medya ve politika danışmanları ile iletişim halinde olunmalıdır.

Etkinliğin başarısında etki sahibidir. Etkinliğin nerede, ne zaman düzenleneceği, yiyecek içecek ikramı gibi konular kültürel açıdan ele alınır.

Bu detayların hakkının verilmesi için, organizatör özellikle davetli listesine göre hareket etmelidir. Aynı zamanda, ilgili kimselerden, Queensland kültür bakanlığından ve Aborjin kültürüne dair diğer ilgili birimlerden tavsiyeler almalı ve konu ile ilgili güncel yayınlardan ve web sitelerinden destek almalıdır.

Karşılama, oturma düzeni ve yemek gelenekleri önem taşıyan noktalardır. Örneğin, davetliler İslam geleneğinden ya da diğer farklı dinlere mensup insanlar ise mahcubiyetten kaçınmak ve yanlış anlaşılmanın önüne geçmek adına yeme içme seçimlerine ve alkollü içecek ikramı gibi detaylara ayrıca özen gösterilmelidir. Baş ile selamlama biçimleri bile farklılık gösterebileceğinden bütün davetlilerin bu gibi konularda önceden bilgilendirilmesi mühimdir.

Etkinlik tarihinin kesinlik kazanması en önemli etmenlerden biridir. Bu kesinlik etkinliğin kendi doğasına ya da davette özellikle bulunması gereken konuşmacıların programına göre şekillenebilir. Özel konukların ya da katkı sağlayanların katılımı tarihin onaylanması konusunda öncelik taşır. Tarih ne kadar erken kararlaştırılır ise planlama o derece sağlıklı ilerleyecektir.

Etkinliğin formatına uygun bir alan belirlenmelidir. Alanda her tür davetli için gerekli kolaylıklar sağlanmalıdır. Katılımcıların konaklama durumları ve dış mekân etkinliklerinde hava durumu da göz önünde bulundurulmalıdır.

Etkinlik için seçilen menü ve içecekler, bütçeye, uygunluğa, etkinlik konseptine, amacına, etkinlik zamanına, seçilen alana ve diğer kültürel ve sosyal fonksiyonlara bağlıdır. Alkollü içecekler ikram edilecek ise genellikle Queensland şarabı tercih edilir. Katılımcıların dini görüşleri düşünülerek belli bazı yiyeceklerin sunumu dikkatle yapılmalıdır. Özel konuklara atanmış özel kadro tahsisi de mühimdir.

Onur konuğu belli bazı başarıları için, baş konuşmacı ise özel bir konuda bilgi sahibi olan insandır. Erken danışmanlık alımı uygun konuşmacının belirlenmesi ve onur konuğunun tespiti için önemlidir. Bakanlar ve seçilmiş yetkililerin katıldığı davetlerde

uygun brifinglerin sağlanması dikkate alınmalıdır. Genel bir kural olarak, baş konuşmacı ya da onur konuğu en sonda konuşmasını yapar. Bu, baş konuşmacı ya da onur konuşunun kendisinden önceki konuşmaları dinlemesine ve üzerlerine yorum yapmasına fırsat tanır.

Uygun tarzda bir kıyafet seçimi yine etkinliğin formatına, amacına, resmîyet derecesine, zamanına, atmosferine ve konukların statüsüne bağlıdır. İstenen özel bir biçim var ise davetiyede belirtilmelidir. Ceket-kravat, şık ve rahat, takım elbise, ulusal kıyafetler ya da mesleki kıyafetler buna dâhil olabilir. Üniforma sahibi meslekler genellikle buna uygun giyinir.

Etkinlik ile bir şekilde alakalı olan tüm insanların davet edilmesine azami dikkat gösterilmelidir. Özellikle de devlet erkânı ve parlamento üyeleri konusunda hassas olunmalıdır. Örneğin, yeni bir adlîye binasının açılışı bölgenin tüm seçilmiş parlamenterlerini ve bürokratlarını ve tabii ki yargı kurulu üyelerini ilgilendirmektedir.

Tüm gerekli güvenlik önlemleri polis teşkilatı ve diğer güvenlik birimleri aracılığıyla ve yardımıyla etkinliğe ev sahipliği yapacak olan yetkili tarafından sağlanmalıdır.

Güvenlik kameralarının yetkin çalışması sağlanmalı ve tüm davetli listesine hakim olunarak özel korumalarla da irtibat halinde olunmalıdır.

Etkinliğin gereklerine göre özel ekipmanlara ihtiyaç duyulabilir. Kürsü, projektör, ses sistemi, perde, etkinliğe giriş düzenlemeleri, kırmızı halılar, yönlendirme işaretleri ve gölgelikler gibi elzem olabilecek tüm ihtiyaçlar tedarik edilmelidir. Etkinlik dâhilindeki kuruluşlardan sponsorluk yardımı alınabilir.

Plaketler ve benzeri sunumlar için özel önem gösterilmeli ve katılımcıların uluslarına ve diğer etnik temelli olabilecek unsurlara dikkat edilmelidir. Ayrıca, bina ve kurum açılışları gibi tarihi öneme sahip etkinliklerde uzman bir fotoğrafçı tutulmalı ve yer alması istenen insanlar yönlendirilmelidir.

6.4.3.4. Protokol fonksiyonları

Bir davetiye şu bilgileri içermelidir:

- Etkinliğin ne ile ilgili olduğu; örneğin bir yemek daveti mi, bir kurum açılışını mı olduğu bilgisi
- Detaylı etkinlik adresi

- Etkinlik zamanı, kapı açılış ve önceden hazır bulunulması gereken saat
- Beklenen kıyafet standartları
- İlgili kişi ve kurumların iletişim adresleri

Davetiyeler etkinliğin 4 ila 6 hafta öncesinde gönderilmelidir. Seçkin konuklar için konaklama yerleri önceden hazırlanmalı ve gerekli lojistik destek sağlanmalıdır. Kültürel gereksinimler göz önünde bulundurulmalı ve karşılama törenleri hazırlanmalıdır. Tören akışları detaylı bir biçimde tanımlanmalı ve görev alacak kişilerin sorumlulukları belirtilmelidir. Tören konuşmalarında devlet erkânı önceliği sağlanmalıdır. Bu öncelik sırasını gözetirken sadece devlet erkânı değil tüm kurum ve kuruluşlardaki hiyerarşi dikkate alınmalıdır. Bunun sağlıklı bir şekilde yerine getirilmesi için önceden bu öncelikler belirlenmeli ve ilgili kişiler bilgilendirilmelidir. Nihai sıralama bütünlük içerisinde birbirini takip etmelidir.

Queensland Aborjin topluluğu açısından önemli bir nüfusa sahiptir. Bu sebeple, “bu etkinliğin yer aldığı toprakların geleneksel sahiplerine saygılarımızla” gibi ifadelerin tercih edilmesi uygun olacaktır. Bu sunumlar ve program akışı için, hâkim ve yetkin bir sunucu atanması gerekebilir. Unvanlara ve bu unvanların telaffuzlarına dikkat etmek ayrıca önemlidir. Bunun için isim/unvan ve departman bilgilerinin yer aldığı rozetlerin hazırlanması daha sağlıklı olacaktır. Ayrıca, bina açılışları gibi etkinliklerde, tüm tören akışı boyunca, söz konusu etkinliğin alakalı olduğu birimler arasında etkinliğe ya da etkinliğin gerekçesini oluşturan unsura en çok katkı sağlayanlara da öncelik tanınmalıdır.

Oturma planına da aynı düzeyde önem verilmeli ve sunumun gerçekleştiği platforma yakınlığı sağlanmalıdır. Örneğin, bir bakanın danışmanları bakan tarafından özellikle rica edilmediği sürece masanın sonunda yer almalıdır.

Queensland hükümeti açık ve net bir şekilde tüm tören alanlarında sigara kullanımını yasaklamıştır. Ve bu yasak gerek görevli gerek katılımcı olsun tüm insanlar için geçerlidir.

Organizatör herkesten önce alanda olmalı ve detayları kontrol etmelidir. Görevli kadro konuklar hakkında tekrar bilgilendirilmeli ve özel konukların karşılanmasında gerekli titizliğin gösterileceğinden emin olmalıdır. Konuklar alan ulaştıklarında onlar için ayrılmış yerlere yönlendirilmeli ve gerekli olduğunda konuklar birbirlerine takdim

edilmelidir. Bu takdimlerde, hiyerarşik açıdan üst düzeyde olan kişiye takdim sağlanmalıdır. Yiyecek-içecek ikramının yeterli düzeyde olup olmadığı sürekli kontrol edilmelidir.

Organizatör, etkinlik boyunca etkinliğin planlandığı şekilde ilerlediğinden emin olmalıdır. Elektronik sistemlerin işleyişi, konukların etkinlik alanındaki gezintileri gibi süreçler sürekli kontrol edilmelidir. Etkinlik medyaya açık ise, yetkililerin medya danışmanlarından tavsiyeler alınarak, medya çalışanları yönlendirilmelidir.

Etkinlik sonrasında ekipmanların ve dekorasyonun kaldırılması ve etkinlik alanının temizlenmesi sağlanmalıdır. Planlandığı şekilde ve ayrılan bütçeyle tamamlanmış olup olmadığı kontrol edilerek etkinliğin başarı analizinin yapılması gerekir. Davetlilere katılımları için teşekkür mesajlarının iletilmesi ve fotoğrafların gönderilmesi ihmal edilmemelidir.

6.4.3.5. Seremoni Törenleri

Ulusal marşlar genellikle spor müsabakalarında yer alır. Öncelikle konuk takımın marşı okunur, devamında Avustralya ulusal marşına geçilir. Marşlar genellikle törenlerin başlangıcında tüm resmî yetkililer geldikten sonra okunur. Kraliyet marşının okunması ve “Tanrı kraliçeyi korusun” ifadelerine de yer verilmelidir.

Genellikle hükümet temsilcileri tarafından gerçekleştirilir. Unvanları ve isimleri vurgulamak açısından özlülük önemlidir. Kurdele kesimi için açılışı gerçekleştirilecek olan departman ile birebir alakalı temsilcinin seçimi önemlidir. Medya ile yansıtım da ayrıca önem taşır.

Ödül sahibinin ismi, soy ismi ve unvanının doğru telaffuzuna dikkat edilmeli, ödül verme anına kadar alıcının ödül kazanan kişinin kim olduğuna dair gizlilik sağlanmalı, birden fazla ödül sahibi varsa sahneye ulaşmaları ve aynı yerde bir arada olmaları konusunda gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Ödülü kimin törenin hangi aşamasında takdim edeceği önceden belirlenmeli ve ödülü sunan ve ödül alan kişinin isteğine göre kısa bir konuşma yapabilmeleri için zaman ayrılmalıdır.

Görev esnasında vefat eden ya da emekli bir yetkilinin cenazesine resmî düzeyde katılım uygun görülen davranıştır. Departman şefinin kendisi ve departmanı adına çiçek göndermesi beklenen bir davranıştır.

Resmî cenaze törenleri Queensland protokolü tarafından düzenlenir. Vefat etmiş olan yetkilinin hizmetleri ve başarıları vurgulanmalı ve uygun bir yad etme töreni hazırlanmalıdır.

Çelenk koyma seremonileri genellikle Anzakları anma gününde düzenlenir. Geleneksel olarak bir devlet temsilcisi çelenk koyma vazifesini yürütür.

6.4.3.6. Ülke ziyaretçilerini ağırlamak

Uluslararası ziyaretçileri ağırlamak sofistike bir planlama, uzmanlaşmış bilgi ve kültürler arası diyalog uzmanlığı gerektiren komplike bir görevdir. Üst düzey toplantılar, resepsiyonlar ve resmî etkinlikler gibi uzun günler boyunca sürececek aktivitelerin detaylıca programlanması gerekmektedir.

Konaklama, havaalanı transferi, güvenlik, karşılama & uğurlama törenleri ve ziyaretçilere kimlerin eşlik edeceği gibi pek çok faktör bir arada değerlendirilmelidir. Başbakan, bakanlar, bürokratlar ve endüstri liderleri gibi önemli isimlerin bir araya geldiği bu tarz üst düzey etkinliklerde ziyaretçi koordinasyonunu sağlamak mühimdir.

Queensland protokolü bu gibi tüm üst düzey ziyaretleri Queensland hükümeti adına yürütür. Devlet başkanı, hükümet başkanı, kraliyet ailesi üyeleri ve diplomatik temsilciler gibi pek çok üst düzey yetkili bu tarz ziyaretler gerçekleştirebilir.

Karşılıklı ekonomik ve kültürel faaliyetlerin devamı için bu tarz ziyaretler büyük önem taşır. Önceden planlamalar ve ortaya çıkabilecek olası problemler için alınacak önlemler ziyaretin başarıya ulaşması için önemlidir.

Ziyaretin amacını ve istenen sonuçların neler olduğunu belirlemek kilit faktördür. Bu da, ziyaretçi ülkenin ticari, kültürel altyapısı ve var olan ilişkilerin ne düzeyde olduğu ile ilgili bir araştırma yapmayı gerektirir. İlgili ve yetkili departmanlardan stratejik noktalar hakkında tavsiye alınmalıdır. Bu tavsiyeler alınırken hükümet dâhilinde ya da daha geniş kapsamda kimlerle irtibat kurulduğu önemlidir. Özellikle, kilit noktalarda görevli hükümet yetkilileri ile ilgili ziyaretler planlanırken istihbarat konusunda brifingler almak gereklidir.

Planlama yapılırken ziyaret için bir fon oluşturulmalıdır. Ziyaretin düzeyi, konaklama ve seyahat harcamalarının stilini ve finansal bütçesini belirler. Tercüme faaliyetleri,

yeme-içme tercihleri ve diğer kültürel ihtiyaçların ve ziyaretçi ülke ile olan kültürel farklılıkların tümü hesaba katılmalıdır.

Uçuş saatleri, havayolu şirketi sürekli kontrol edilmelidir. Havaalanları ziyaret hakkında bilgilendirilmeli, karşılama nezaketlerine özen gösterilmelidir. Konaklama ve ulaşım konusunda gerekli hassasiyet gösterilmeli, ulaşım zamanı, rotası ve bunun için en uygun araçların neler olacağı ve konaklama için en uygun ve kaliteli birimlerin hangileri olacağı önceden belirlenmelidir.

Güvenlik konusunda istihbarat birimleriyle işbirliği halinde çalışılmalıdır. Medya izinleri için ziyaretçi ülkeden izin ve onay alınması ihmal edilmemelidir. Medya danışmanları ile iletişim halinde olunmalıdır. Ziyaretler esnasında resmî ve gayri resmî iletişimlerin sağlıklı kurulabilmesi için yetkin tercümanlar görevlendirilmesi büyük önem taşır. Bu sebeple, Queensland protokolü kendi özel tercüme servisini kurmuştur.

Bir nezaket göstergesi olarak hediye sunumu ve kabulü pek çok ziyaret için gelenekseldir. Hediyeleşme üst düzey yetkililer ve onursal unvan taşıyan insanlar arasında gerçekleşir. Hediyelerin uygunluğuna ve kültürel değerine önem verilmeli ve daha önce takdim edilmemiş olmasına dikkat edilmelidir. Farklı departmanların farklı hediyeler seçmesi ve aynı hediye için bir alıcıya birden fazla kez sunulmamasına da özen gösterilmelidir. Hediyelerin paketlenmesinde de ziyaretçi ülkenin renk konusundaki kültürel tercihleri önemsenmelidir. Queensland sanatını ve kültürünü yansıtan hediyeler seçilmelidir.

6.4.3.7. Bayraklar ve amblemler

Bayrak törenleri çoğunlukla okullar, gençlik organizasyonları, derneklerin yardım etkinlikleri gibi törenlerde vurgulanır. Bayrak temsili parlamentonun il temsilcisi tarafından yürütülür.

Bayrakların dalgalandırılmasıyla ilgili hatırlanması elzem olan konular vardır. Öncelikle, bayraklar her daim gönderde tutulmalı ve onurunu taşıyan bir şekilde dalgalandırılmalıdır. Bir anıt ya da levhayı örtmek ya da bir masayı kaplamak için kullanılmamalı ve yerle teması engellenmelidir. Biricikliğini vurgulamak adına aynı hizada birden fazla bayrak bulunmamalıdır.

Uluslararası kuruluşlarda tüm ülke bayrakları aynı yükseklikte, hizada ve büyüklük açısından aynı oranda dalgalandırılmalıdır. Yas zamanları ve anma törenlerinde bayraklar yarıya indirilir. Gün içindeki bayrak törenlerinde ise, bayrak tamamen indirilmemeli, belli bir yükseklikten tekrar göndere çekilmelidir. Eskiyen ya da bakımsız bayraklar gönderde tutulmamalı ve görülmeyen bir alanda imha edilmelidir.

Queensland resmî amblemleri floral, bitki örtüsü, kuşlar, su ya da değerli taşlar niteliklidir. Devlet nişanları, rozetleri ya da rütbelerde bu amblemler mevcuttur. Hangi amblemin nerede kullanılacağı yasada belirtilmiştir. Geleneksel devlet rengi bordo/kestane rengidir. “Queensland Hanedan Arması” kraliçenin devlet üzerindeki meşruti otoritesini simgeler.

Bölgenin endüstrisi buğday, boğa ya da koçbaşı ya da şeker kamışı gibi figürler ile temsil edilir. Madencilikte bir kuvars demetinden yükselen altın simgesi kullanılır. Kızıl geyik ve turna yine hanedanlığa yönelik simgelerdir. Devletin mottosu “cesur ve sadık” anlamına gelen ‘Audax at Fidelix’ tir. Koala devletin fauna amblemi, orkide ise floral amblemidir. Kuş amblemi ise turnadır. Anemon balığı kayalıkları aqua niteliğine dair amblemidir. Değerli taş simgesi ise safirdir.

6.4.3.8. Onursal ödüller

Onur nişanı, Avustralya vatandaşlarına başarıları ya da hizmetleri sebebiyle tanınma amacı ile sunulur. Queensland hükümeti tüm yetkili birimleri ve hisse sahiplerini bu konuda destekler. Bu teşvik ile Avustralya yaşamına ve daha geniş ölçüde insanlığa hizmeti olan insanların çabalarının takdiri amaçlanır.

Ülkeye sağlanan katkı sebebiyle verilir. Herhangi bir birey, kurum ya da organizasyon gerekli şartları yerine getirdiğinde adaylık için başvurabilir. Avustralya’nın tüm eyaletlerinden 19 üst düzey temsilci içeren konsey değerlendirmesinden sonra, kazananlar Kraliçe’nin doğum gününde ya da Ulusal Avustralya gününde ödüllendirilir. Huzur ve barış ortamı sağlamada katkı sağlayan insanlara sunulur. Uzmanlık alanları dâhilinde verilen ödüllerdir. Avustralya Polis Nişanı, İtfaiye Nişanı gibi.

Görev tanımının gerekliliklerinin ötesinde ve üzerinde hizmet sunmuş insanlara verilir. Bu ödüller için aday gösterme ve tavsiye işlemleri genellikle ilgili birimin yetkili amirleri tarafından gerçekleştirilir. Bu ödüller dışında, “Yılın Avustralyalısı”,

edebiyat ödülleri, yaşayan efsaneler ödülü gibi ödüller de düzenlenmektedir. “Akıllı Kadınlar” ödülü ise, bilim, mühendislik ve teknoloji alanında çalışmalar yürüten ve topluma katkı sağlayan kadın vatandaşların teşviki için sunulur. Ayrıca iş dünyasında da kendi uzlaşmalarını sağlayanlara yönelik ödüller takdim edilir. Bir diğer ödül ise; Avustralya’ya dışarıdan göç etmiş olanlara yönelik toplumdaki ayrımcılığa karşı, önyargıların kırılması ve harmoni sağlanması konusunda çalışmalar yürütenlere verilen Çok kültürlülük ödülüdür.

6.4.3.9. Tebrik mektupları

Toplumda kilometre taşı olabilmiş insanlara ileriki yaşlarındaki doğum günleri ya da evlilik yıldönümlerinde gönderilen tebrik kartlarıdır. Hazırlanmalarını başbakan, askerî komutanlar, ya da kraliçe talep edebilir.

6.4.3.10. Unvanlar

Yürütme konseyi üyeleri, yasama meclisi başkanı, hâkimler kurulu yüksek üyesi yargıçlar çalıştıkları sürelerde itibar ve imtiyaz sahibi ve seçkin bir konumdadırlar. Lakin görevden ayrıldıklarında da unvanlarını taşımaya devam etmeyebilirler.

6.5. Yurt İçinde Yapılmış ve Yapılmakta Olan Çalışmalar

Günümüzde Türkiye’de protokol, görgü, nezaket ve sosyal davranış kuralları ile ilgili eğitim ve seminerler birçok farklı eğitim ve danışmanlık şirketleri aracılığıyla ya da çeşitli web sitelerinde çevrimiçi olarak düzenlenmektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarında ise hizmet içi eğitimlerde büyük bölümünü protokol kuralları oluşturmak üzere genel anlamda protokol ve sosyal davranış kuralları ile ilgili eğitim veya seminerler düzenlenmektedir. Ayrıca son yıllarda kamusal ya da sosyal yaşamda protokol, görgü ve nezaket kuralları ile ilgili birçok farklı yazar tarafından kitaplar yayımlanmıştır ve hala yayımlanmaktadır. Konu ile ilgili makaleler bulunmaktadır. Nitekim mevcut çalışmamızı oluştururken bu kaynakların birçoğundan sıkça yararlanılmıştır.

Yurtiçinde kamusal ya da sosyal yaşamda protokol, görgü ve nezaket kurallarıyla ilgili eğitim ya da seminerler düzenleyen kişi veya kurumlardan bazıları şunlardır:

- Lütfü SİMAVİ tarafından “Teşrifat ve Adabımuâşeret” kitabı yayımlanmıştır (1923).

- Sedat ONGAN tarafından ablası Hidayet ONGAN'ın ilk ismi "Talebeye Muaşeret Bilgisi (1938) " adlı kitabındaki bilgiler düzenlenerek "Öğrenciler İçin Görgü" isimli kitabı yayımlanmıştır (1995).
- Samih Nafiz TANSU tarafından "Talebeye Muaşeret Usulleri" kitabı yayımlanmıştır (1939).
- Süheyla Muzaffer DALKILIÇ tarafından "Muallimlere Yardımcı Eser Talebeye Muaşeret Dersleri" kitabı yayımlanmıştır (1939).
- Süheyla AREL tarafından "Halk ve Talebeye Muaşeret Bilgileri" kitabı yayımlanmıştır (1943).
- Turan Aziz BELER tarafından "Okul Görgüsü" kitabı yayımlanmıştır (1957).
- Artı Bir Akademi tarafından talebe göre eğitim içerikleri değişmekle birlikte genel anlamıyla "Protokol ve Sosyal Davranış Eğitimi" verilmektedir.
- Liderlik Okulu tarafından çevrimiçi "protokol kuralları eğitimi" ve "Protokol Kuralları Eğiticinin Eğitimi" 28 ders saati süresince verilmektedir. Programı tamamlayan katılımcılar eğitim sertifikası almaktadır.
- Zarafet Akademi tarafından ise 7-14 yaş grubundaki çocuklar için "Zarafet Eğitimi" ile yetişkinler için "İş Etiketi Eğitimi", "Protokol Eğitimi" ve "İşte Adabımuaşeret" seminer, söyleyişi ve konuşmaları düzenlenmektedir.
- Antalya merkezli Yıldız Gelişim Akademisi Eğitim ve Danışmanlık firması tarafından "Protokol ve Görgü, Nezaket Kuralları" eğitimi ve seminerleri bireysel ya da kurumsal olarak verilmektedir.
- Ankara merkezli Fokus Yaşam Akademi Eğitim ve Danışmanlık firması tarafından kurumsal gelişim eğitimleri adı altında "Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları" eğitimi verilmektedir.
- "Protokol kuralları" adlı kitabın yazarı Yasemin TECİMER tarafından "Protokol Kuralları ve Adabımuaşeret", "Kamu Adabı ve Protokol Kuralları", "İş Adamı İmajı" adlı seminer ve eğitimler verilmektedir.
- Marmara SPS firması tarafından kurumlara özel ve katılıma açık "Protokol ve Görgü Kuralları" eğitimleri verilmektedir.

- EDUCOMAS tarafından toplam iki gün süren genel katılımlı ‘Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları’ eğitimi düzenlenmektedir.
- İstanbul merkezli Akiza Eğitim Akademi firması tarafından bireysel veya kurumsal başvurulara göre eğitim süresi ve içeriği hazırlanan “Nezaket ve Protokol Kuralları Kursu” düzenlenmektedir.
- TİKAV tarafından “Protokol Kuralları” eğitimi verilmektedir.
- ATSO bünyesindeki ATSO Akademi tarafından “İş Hayatında Protokol Kuralları” eğitimi verilmektedir.
- İstanbul, Ankara ve Erzurum’da toplam dört şubesi bulunan Aktif Akdemi tarafından “Protokol Kuralları Eğitim Programı” düzenlenmektedir.
- Gaziantep merkezli Arz Danışmanlık ve Mühendislik Hizmetleri bünyesinde 10-15 katılımcı ile 2 gün ve toplamda 12 saat süren “Protokol ve Davranış Kuralları” eğitimi düzenlenmektedir.
- İstanbul merkezli Asistan Akademi tarafından öğrencilere ve yetişkinlere olmak üzere ‘Protokol ve Görgü Kuralları Eğitimi’ düzenlenmektedir.
- Devinim Eğitim tarafından 1 gün süre ile devam edip katılımcılarına kitapçık ve katılım belgesi verilen “Protokol ve Davranış Kuralları Eğitimi” düzenlenmektedir.
- Boğaziçi Eğitim tarafından 1 ile 5 gün arasında isteğe bağlı ve değişken ücretli “İş Hayatında Protokol, İletişim, Mesafe ve Sosyal Davranış Kuralları” eğitimleri düzenlenmektedir.
- Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü tarafından bazı İSMEK merkez ve şubelerinde “Görgü Kuralları Kursu” verilmektedir. Kursu başarıyla tamamlayan öğrenciler de sertifika almaya hak kazanmaktadır.
- Okullarda değerler eğitimi kapsamında “Nezaket ve Görgü Kuralları” öğretilmektedir. Ayrıca son zamanlarda hem çocuklar için hem de genç ve yetişkinler için nezaket ve görgü kuralları ile ilgili birçok kitap ya da kitapçık yayımlanmaktadır.
- 2011 yılında Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı bünyesinde, Ayhan Şahin tarafından “Kamu İdarelerinde Protokol Kuralları: Bir Yöntem Denemesi” adlı tez çalışması yapılmıştır.

- MEB İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü tarafından 2015 yılında; 148 katılımcılı "Protokol kuralları Eğitimi Semineri", 65 katılımcılı Resmi Yazışma Kuralları Semineri, 70 katılımcılı "Resmi Yazışma Kuralları ve Dokuman Yönetimi Sistemi (DYS) Eğitimi" adlı hizmetiçi eğitimleri düzenlenmiştir.

Çizelge 5.1: TUPSODO tarafından uygulanan Bireysel eğitimler

Kaynak: (http://tupsodo.com/bireysel_egitimler.html sitesinden 10.06.16 tarihinde uyarlanmıştır.)

Programın Yaş grubu	Programın amacı	Programın süresi	Programın Katılımcı Sayısı
6-11 Yaş Grubu	Öğrencilerin toplumda nezaket ve görgü kuralları ile sofranın kurallarını öğrenerek ve farkındalıklarını sağlayarak toplumda örnek ve özgüvenli kişilik sergilemelerine yardımcı olmak.	Uygulamalı 5 saat + Tam SERVİSLİ ŞIK GİYİMLİ akşam yemeği (2,5 saat)	Maksimum 10 kişidir.
12-15 Yaş Grubu	Orta öğrenim gören genç bayanları kendinden emin olarak başarılı ve model bir hayat lanse etmektir.	Uygulamalı 10 saat (Anne-kız cilt bakımı ve saç danışmanlığı +Stil Danışmanı eşliğinde danışmanlık hizmeti dâhildir.) + TAM SERVİSLİ ŞIK GİYİMLİ akşam yemeği(2,5 saat)	Maksimum 10 kişidir.
12-15 Yaş Grubu Erkekler	Orta öğrenim gören ve zor bir yaş döneminde olan genç beylerin güvenini arttırmak üzere dizayn edilmiştir.	Uygulamalı 10 saat (Baba – oğul seansında Stil Danışmanı eşliğinde 1 danışmanlık hizmeti dâhildir.) + TAM SERVİSLİ ŞIK GİYİMLİ akşam yemeği(2,5 saat)	Maksimum 10 kişidir.
16-18 Yaş Grubu Kızlar ve Erkekler	Doğru ve yanlış kararlar alabilecekleri legal yaş 18 e yaklaşan bu grup öğrencilerin kedilerini daha iyi tanımalarını ve aksiyon, tartışma yolları öğrenerek yetişkin hayatına hazırlanmalarına yardımcı olmaktadır.	Uygulamalı 10 saat (Sofra Kuralları ve Giyim danışmanlığı dâhildir.) + TAM SERVİSLİ ŞIK GİYİMLİ akşam yemeği (2,5 saat)	Maksimum 10 kişidir.
Yetişkinlere	Dünyanın süsü olan kadınlarımızın kendi iç ve dış güzelliklerini keşfetmelerine yardımcı olmak. Dış dünyaya güzellik ve zarafetlerini nasıl yansıtacaklarını ışık tu	6 saat(2yarım gün) (Sofra düzeni, giyim danışmanlığı, cilt makyaj sırları dâhildir.)	Maksimum 12 kişidir.
Yetişkinlere	Evde misafir ağırlama, sofranın düzeni, sofranın kuralları.	3 saat	Maksimum 12 kişidir.

Türkiye Protokol ve Sosyal Davranış Okulu (TUPSODO), Eda ENGİN tarafından kurulmuş bir şirkettir. Kendisi, birçok farklı ülkede ve kurumda eğitim almıştır. Çocuk ve Genç Protokol Danışmanı (Children's Etiquette Consultant) olmuştur. Bu program Türkiye'de ilk olma özelliğine sahiptir. Bu çerçevede 2005 yılından beri birçok sivil toplum kuruluşunda ve çeşitli kurumların bünyesinde, gençlere ve iş adamlarına eğitimler vermektedir. Yukarıdaki çizelgede bu kurumun uyguladığı bireysel eğitimler, bu eğitimlerin uygulanacağı yaş grupları, amaçları, süreleri ve katılımcı sayıları açıkça görülmektedir.

Çizelge 5.2: TUPSODO tarafından uygulanan kurumsal eğitimler

Kaynak: (http://tupsodo.com/kurumsal_egitimler.html sitesinden 10.06.16 tarihinde uyarlanmıştır.)

Programın adı	Programın amacı	Programın katılımcı sayısı
İş'te yemek	İşlerin kahvaltı, öğle ve akşam yemeklerinde konuşulup bağlandığı günümüzde özellikle satış, pazarlama ağı yaygın şirket çalışanlarına sofraya, yer seçimi, sosyal davranış, giyim kurallarının öğrenilmesini sağlamaktır.	Maksimum 20 kişi
Yabancı misafir ağırlama	Türkiye'nin hem turizm hem de çok uluslu şirketlerin iş ve iş ortaklıkları için bir cazibe merkezi haline gelmesi sebebiyle yabancı konuklarımızın sayısı gittikçe artmaktadır. Yabancı konuklarımızın sonsuz memnuniyeti ve kalıcı müşteri olmalarını sağlamak bu programın temel hedefidir. Bu programa kimler katılabilir: Otel personelleri, kurumların dış ticaret birim çalışanları, genel müdür asistanları, halkla ve misafir ilişkileri çalışanları	Kurumun talebine göre değişmektedir.
İş'te ben bende iş	Globalleşen dünyada ve hızı gün geçtikçe ivmelenen iş hayatında artık şirketlerin imajı kişiler kişilerin imajı şirketleri temsil etmektedir. Kurumların imajını çalışanların güçlendirmesine dair anahtar ipuçlarını sunmak ve iş hayatında başarıya ışık tutmak bu programın ana hedefidir.	Küçük, orta ve büyük ölçekli şirket çalışanları. Müşteri ile ön saflarda çalışanlar ve birebir müşteri iletişimde bulunan çalışanlar.

Türkiye Protokol ve Sosyal Davranış Okulu (TUPSODO) tarafından yalnızca bireysel eğitimler verilmemekte, aynı zamanda kurumsal eğitimler de verilmektedir. Kurumsal eğitim programları 3 farklı kategoridedir. Programların amaçları ve katılımcı sayıları açıkça yukarıdaki çizelgede görülmektedir.

7. SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmanın genel amacı; dünya genelinde protokol, görgü ve nezaket kurallarının bilinmesinin, eğitim yönetimi alanında ve eğitim kurumlarında uygulanmasının önemini inceleyip değerlendirmektir. Bu amaç doğrultusunda ilgili literatür taranarak yurtiçi ve yurtdışı araştırmalar, uygulama raporları, bilgi, belge ile veriler toplanmış ve tüm bunlar değerlendirilerek aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Protokol, görgü ve nezaket kuralları insanlık tarihi kadar eskidir.
- Protokol konusunda ortaya çıkmış ve çıkmakta olan tüm sorunların temelinde öncelik-sonralık ilişkisi yatmaktadır.
- Protokol doğru uygulandığında, devletlerin saygınlığını korumakta ve devletler arasındaki anlaşmazlıkların hızlı bir biçimde çözüme kavuşturulmasında etkin bir rol oynamaktadır.
- Kamusal yaşamdaki tüm iş ve ilişkiler protokol kurallarına göre düzenlenmektedir. Bu nedenle bu kuralları bilmek ve uygulamak büyük önem arz etmektedir.
- Görgü ve nezaket kuralları toplumdan topluma değişebilse de protokol kuralları genel olarak tüm dünyada aynıdır. O halde bu kuralların iyi bilinmesi devletlere ve devlet adamlarına uluslararası ilişkilerde büyük ölçüde yardımcı olmakta ve fayda sağlamaktadır.
- Görgü, nezaket, terbiye, zarafet ve saygı gibi kavramlar tüm protokol kurallarının temelinde bulunmakla beraber hepsi bir bütün halinde sosyal davranış kurallarını (etiketler) oluşturarak toplumsal yaşamın düzenlenmesine katkı sunmaktadırlar.
- Bir toplumun huzur ve refahı için o toplumdaki bireylerin davranış güzelliğine sahip olmaları büyük önem arz etmektedir. Davranışlarının temelinde saygıyı, görgüyü ve nezaketi taşıyan bireylerin yer aldığı bir toplumda bu durum gerçekleşecek ve huzurlu bir ortam yaratılmış olacaktır.

- Her ülkenin ve ulusun kendine has bir kültürü ve yaşam biçimi bulunmaktadır. Bu kültürün ve yaşam biçiminin oluşmasında içinde yaşanılan toplumun gelenek ve görenekleri büyük rol oynamaktadır. Sonuç olarak farklı ülkelerin farklı sosyal davranış kuralları bulunmaktadır ve bunların bilinmesi o ülkelere gidecek yabancılar için çok faydalı olacaktır.
- Protokol, görgü ve nezaketin eğitim örgütlerinde ve eğitim yönetiminde kullanılması okullardaki tüm paydaşlar için faydalı olacaktır ve örgütler arası ilişkiler açısından düşünülecek olursa bu kuralların bilindiği ve uygulandığı bir okulun diğer okullarla ve çevreyle olan ilişki ve iletişimi de daha olumlu olacaktır.
- Kabul edilebilir görgü kuralları on yıldan on yıla ya da bölgeden bölgeye değişebilse de uzmanlar, saygıya dayalı davranışın nihai amaç olduğu konusunda görüş birliğindedir. Ne yazık ki günümüz yetişkinleri birbirlerine gitgide daha az uygar davranışlar sergilemektedirler. Çocuklar da sınıfta ve okulda bu yetişkinleri ve akranlarını takip etmektedirler. Bu nedenle yetişkin eğitimleri önem arz etmektedir.
- Çocuklara küçük yaşlarda ve özellikle okul çağına geldiklerinde verilecek olan protokol, görgü ve nezaket kuralları eğitimleri, görgülü ve terbiyeli bir nesil oluşmasını sağlamaya yardımcı olacak ve bu eğitimleri alan çocukların büyüyüp birer yetişkin olduklarında hem kamusal hem de sosyal yaşamdaki iş ve ilişkilerinde onlara yol gösterici olacaktır.
- Geçmişten günümüze hem yurtiçi hem de yurtdışında konu ile ilgili bazı çalışmalar yapılmış olup günümüzde bu çalışmalarını yapan kişi ve kurumlar artarak devam etmektedir. İdareci ve öğretmenler içinse MEB bünyesinde son dönemlerde hizmet içi eğitimler, eğitici eğitimleri ve seminerler düzenlenmektedir.
- Okullardaki huzur ortamının düzenli bir biçimde oluşturulup sürdürülmesi ile özellikle öğretmen ve öğrencilerin motivasyonları ve güdülenmeleri bakımından da tüm okul çalışanlarının görgü ve nezaket içeren davranışlar sergilemeleri gerekmektedir. Buradaki en önemli görev lider özelliklere sahip olması gereken ve tüm birimler ile bireyler arasında eşgüdümü sağlayacak olan okul müdürüne düşmektedir.

- Bu araştırmadan elde edilen tüm sonuçlar birleştirilince protokol, görgü ve nezaket kurallarına uymanın önemi anlaşılmaktadır.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, bundan sonra yapılacak çalışmalara katkı sunacağı düşünülerek aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- Protokol ile ilgili temel kavram ve unsurların daha net biçimlerde ifade edilmesi gerekmektedir. Bunun için de protokol ve diploması tarihi daha detaylı bir biçimde incelenip yeniden gözden geçirilmelidir.
- Protokoldeki en büyük sorun olan öncelik-sonralık ilişkisinin sorun olmaktan çıkması için hali hazırda bulunan protokol listeleri yeniden düzenlenmelidir. Geçmişte yaşanmış olan protokol anlaşmazlıkları ile ilgili örneklerden ders çıkarılmalıdır.
- Kamusal yaşamda uygulanan resmî protokol kuralları, tüm işyerlerinde ve çalışanlar tarafından öğrenilmelidir. Bu nedenle hizmet içi eğitim ve seminer sayılarında artış olması gerekmektedir.
- Eğitim yöneticisi olacak olan kişiler öncelikle protokol, görgü ve nezaket eğitiminden geçirilmelidir. Başarı sağlayamayan yöneticiler eğitime baştan başlamalı ve eğitimi tamamlayana kadar görevlerine başlamamalıdır.
- Okullarda protokol, görgü ve nezaket kuralları eğitimleri verilmelidir. Bu kurallar ile ilgili bir ders içeriği oluşturulup kitap halinde basılmalı ve okullarda bu kurallar ders olarak okutulmalıdır. Kalıcı olması amacıyla bu kurallar öğrencilere uygulamalı olarak ve çeşitli disiplinlerle ilişkilendirilerek kazandırılmalıdır. Bunun için ilk olarak öğretmenlerin eğitilmeleri gerekmektedir.
- Sınıf öğretmenleri için de daha fazla sayıda protokol, görgü ve nezaket kuralları ile ilgili eğitim ve seminerler düzenlenmelidir.
- Yurtiçi ve yurtdışı çalışmalar daha detaylı bir biçimde araştırılıp incelenmeli, dünyanın çeşitli ülkelerinde uygulanan davranış kuralları ile eğitimde görgü kurallarının uygulanması ile ilgili örnekler irdelenerek Türkiye ile kıyaslaması yapılmalıdır.

KAYNAKLAR

- Aker, Z.** (1969). Protokol Kuralları Sosyal Davranışlar. Okat Yayınevi. İstanbul.
- Akçay, C.** (2014). Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi. Kriter Yayınevi. İstanbul.
- Aktan, ve diğerleri.** (2002). Örgütte Kişisel Gelişim. Nobel Akademi Yayıncılık. Ankara.
- Aldan, M. ve Uygun, N., Er, Ş.** (1998-1999). "Protokol ve Görgü Kuralları". İdarecinin Sesi Dergisi. C. XII, Sayı-68,69,71; C. XIII, Sayı-72, 73, 74, 75. Ankara (Aktaran Aytürk, N. (2014). Protokol Yönetimi Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları. TODAİE Yayınları. Ankara).
- Altınöz, M. ve Tutar, H.** (2006). İş Ortamında Protokol. Nobel Akademi Yayıncılık 4. Baskı. Ankara.
- Aslan, M. N. (2011).** Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş. Der Yayınları. İstanbul.
- Aydın, R. (2011).** Türkçe Kazanımlarımız. Akademi Basın Yayıncılık. 4. Baskı. İstanbul.
- Aytürk, N.** (2007). Davranış Bilgisi. Nobel Akademi Yayıncılık. Ankara.
- Aytürk, N.** (2012). Protokol Bilgisi. Nobel Akademi Yayıncılık. 3. Baskı. Ankara.
- Aytürk, N.** (2014). Protokol Yönetimi Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları. TODAİE Yayınları. Ankara.
- Aziz, A.** (2010). İletişime Giriş. Hiperlink Yayınları. İstanbul
- Balcı, A. ve diğerleri.** (2005). Eğitim ve Okul Yöneticiliği El Kitabı. Pegem Akademi Yayıncılık. 2. Baskı. Ankara.
- Belar, T. A.** (1957). Okul Görgüsü. Ahmet Halit Yaşaroğlu Kitapçılık. İstanbul.
- Boswell, S.** (2006). Protocol Matters: Cultivating Social Graces in Christian Homes and Schools. USA.
- Bursahoğlu, Z.** (2012). Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış. Pegem Akademi Yayıncılık. 17. Baskı. Ankara.
- Çağlayan, A.** (2006). Geçmişten Günümüze Eğitim Kurumları. Gülhane Yayınları. İstanbul.
- Dembinski, L.** (1998). The Modern law of diplomacy. Boston (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).

- Deniz, H.** (1961). En Yeni Muaşeret Kaideleri. Aka Kitabevi ve Anten Yayınevi. İstanbul
- Dussault, L.** (1996). Protocolul, instrument de comunicare. Editura Galaxia. Bucureşti (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Esirci, Ş.** (2010). Görgü ve Nezaket Kuralları. Bilgi Yayınevi, İstanbul (Aktaran Aslan, M. N. (2011). Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş. Der Yayınları. İstanbul).
- Fauchille, P.** (1982). Troite de droit international public. Paris (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Fenmen, Ş.** (1990). Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları. Ajans Türk Yayınları. Ankara.
- Flassan, D.** (1811). Historie generale et raisonnee de la diplomatie francaise vu de la politique de la France. Paris et Strasbourg (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Fox, S.** (2008). Business Etiquette For Dummies. Wiley Publishing, Inc. 2. Edition. Indianapolis, Indiana.
- Güler, K.** (1986). Protokol Bilgileri. Milliyet yayınları. İstanbul (Aktaran Aslan, M. N. (2011). Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş. Der Yayınları. İstanbul).
- Hoy, W. K. ve Miskel, C. G.** (2012). Eğitim Yönetimi, Teori, Araştırma ve Uygulama. Çev. (Ed). Turan, S. Nobel Akademi Yayıncılık. 7. Baskıdan Çeviri. Ankara.
- Iucu, O.** (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21.
- İzğören, Ş.** (2000). Dikkat Vücudunuz Konuşuyor. Academyplus yayını. Ankara (Aktaran Aslan, M. N. (2011). Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş. Der Yayınları. İstanbul).
- Kaya, A.** (2007). Yönetimde İnsan İlişkilerinin Sırları. Eğitim Akademi Yayıncılık. 2. Baskı. Konya.
- Kaya, İ.** (2002). Protokol, Diplomaside Ayrıcalıklar ve Bağışıklıklar. Grafiker Yayıncılık. Ankara.
- Kaya, Y. K.** (1993). Eğitim Yönetimi, Kuram ve Türkiye'deki Uygulamalar. Set Ofset Matbaacılık Ltd. Şti. Ankara (Aktaran Taymaz, H. (2011). Okul Yönetimi. Pegem Akademi Yayıncılık. 10. Baskı. Ankara).
- Kocabaş, İ ve Yirci, R.** (2011). Öğretmen ve Yönetici Yetiştirmede Mentorluk, Mentorluğun Eğitimde Kullanılması. Anı Yayıncılık. Ankara.
- Kurtbay, Y.** (1985). Protokol Dersleri. Dışişleri Eğitim Merkezi Yayınları. 3. Baskı. Ankara.

- Larousse, M.** (1972). (Aktaran Aslan, M. N. (2011). Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş. Der Yayınları. İstanbul).
- Manciur, E.** (2003). Protocol institutional. SNSPA. Bucureşti (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Martens, C.D.** (1866). Le guide diplomatique. Leipzig (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Mic Dictionar Diplomatic Roman.** (1967). Bucureşti'den (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Mısırlı, İ.** (2011). Görgü, Nezaket ve Protokol 'Kurallar Uygulamalar'. Detay Yayıncılık 3. Baskı. Ankara.
- Nicholson, H.** (1966). Arta diplomatica. Politica. Bucureşti (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Office of Protocol, Maxwell AFB, Alabama.** The Air University Protocol Handbook For The Air Force Spouse. USA.
- Office of Public Relations.** (2014). Protocol Guidelines for Official School Board Events. Miami Dade-County, Florida. USA.
- Ongan, H. ve Ongan, S. M.** (1995). Öğrenciler İçin Görgü. Avcıol Basım Yayın. İstanbul.
- Özaltın, Ş. D.** (2005). Her Şeyin Bir Adabı Var. Alfa Yayıncılık. İstanbul.
- Özdemir, ve diğerleri.** (2013). Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi. Pegem Akademi Yayıncılık. 2. Baskı. Ankara.
- Öznel, E.** (2010). Biraz Nezaket Lütfen. Nemesis Kitap Yayıncılık. İstanbul.
- Öztuna, Y.** (1998). Osmanlı Devlet Tarihi-2. Kültür Bakanlığı Yayınları. Ankara (Aktaran Aslan, M. N. (2011). Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş. Der Yayınları. İstanbul).
- Pradiere, P.** (1899). Fodere, Cours De Droit Diplomatique. Paris (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Queensland Government** (2009). Protocol Handbook A Guide For Queensland Government Officers.
- Sandıkçioğlu, B. ve diğerleri** (2013). İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları. Anadolu Üniversitesi Yayıncılık. Eskişehir.
- Satow, S. E.** (1859). A guide to diplomatic practice. London (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Serres, J.** (1963). Le protocole et les usages. Editura Presses Universitaires de France, Colectia, "Que sais-je?", Paris (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Simavi, L.** (1923). Teşrifat ve Adab-ı Muaşeret. TBMM Basımevi. Ankara.

- Söylemez, Y.** (2005). Görgüzlük Çağı. ODTÜ Yayıncılık. Ankara.
- Sahin, A.** (2011). Kamu İdarelerinde Protokol Kuralları: Bir Yöntem Denemesi. Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
- Taymaz, H.** (2011). Okul Yönetimi. Pegem Akademi Yayıncılık. 10. Baskı. Ankara.
- Tutar, H. ve Altınöz, M.** (2013). Protokol Bilgisi. Seçkin Yayıncılık 7. Baskı. Ankara.
- Uğur, A.** (2010). *Protokol Kurallarının Önemi. Anahtar.* 34-39.
- Ünlüsoy, D.** (1999). *Ulusal, Resmî ve Dini Bayramlardaki Protokol İşlemleri.* İçişleri Bakanlığı Kaymakamlık Kursu Ders Notu. No:27. Ankara (Aktaran Aslan, M. N. (2011). Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş. Der Yayınları. İstanbul).
- Ünlütürk, A.** (2000). Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol. Grafiker Yayınları. Ankara (Aktaran Aslan, M. N. (2011). Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş. Der Yayınları. İstanbul).
- Ünlütürk, A.** (2002). Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol. Dost Kitabevi Yayını. Ankara (Aktaran Aytürk, N. (2014). Protokol Yönetimi Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları. TODAİE Yayınları. Ankara).
- Vasile, I.** (1998). Buna-cuviinta si comportamentul civilizat, Editura Facla, Timisoara (Aktaran Iucu, O. (2008). *Diplomacy and Diplomatic Protocol. Manager.* 14-21).
- Yılmaz, Y.** (2009). Kamusal ve Toplumsal Yaşamda Görgü ve Protokol Kuralları. Detay Yayıncılık. Ankara.

İnternet kaynakları

<http://www.parents.com/kids/education/elementary-school/practice-school-manners/>

http://www.educationworld.com/a_curr/curr232.shtml

<http://www.mindingmanners.com/#!youth-etiquette-courses/c14xl>

<http://www.protocolinternational.org/protocol-in-action/>

<http://www.protocolplus.net>

<https://drive.google.com/file/d/0B2HryjesqeRUSFIzQ3VQeUR5aEE/view>

<http://communityjournal.net/the-etiquette-protocol-school-of-wisconsin/>

<http://mevzuat.meb.gov.tr/>

<http://www.slideserve.com/dom/s-zlerle-protokol-kurallari>

<https://prezi.com/luj6uyugpzli/protokol-ve-nezaket-kurallar/>

docplayer.biz.tr/1460648-Protokol-resmî-torenlerde-mevki-siralamasi-selamlagma-oncelik-hakki-gibi-konularda-uyulmasi-gereken-kuralların-tumudur.html

<http://www.protocolinternational.org/past-future-forums/education-forum/>

<https://books.google.com.tr/books?id=Vq4ARYT6SIC&pg=PA72&dq=Protocol:+The+Complete+Handbook+of+Diplomatic&hl=tr&sa=X&ved=0ahUKEwiYldCz9sDLAhXEDiwKHVMDBo4ChDoAQgZMAA#v=onepage&q=Protocol%3A%20The%20Complete%20Handbook%20of%20Diplomatic&f=false>

<http://quod.lib.umich.edu/m/moa/afj8714.0001.001/2?page=root;rgn=full+text;size=100;view=image>

<https://diplomatic.mfa.gov.tr/PortalPages.aspx?ID=1006&DocID=169781&selMenuID=2&SelSubMenuID=0>

<http://www.state.gov/s/cpr/>

<http://www.state.gov/documents/organization/176174.pdf> (04/04/2016)

<http://www.protocolinternational.org/>

<http://www.protocolsofthetexas.com/>

<http://www.beyaztarih.com/makale/osmanli-doneminde-elci-kabulu-nasil-yapilirdi>

<http://communityjournal.net/the-etiquette-protocol-school-of-wisconsin/>

<http://premiers.govnet.qld.gov.au>

<http://www.derenkoray.com.tr/>

<http://www.dw.com/tr/adab-%C4%B1-mua%C5%9Feretin-almancas%C4%B1/a-16697070>

<http://aslantozcan.com/?p=113>

<http://www.gencdoku.com/osmanli-devletinde-tesrifat-ve-alkislar-1158.html>
(16/06/2016)

https://tr.wikipedia.org/wiki/Osmanl%C4%B1_%C4%B0mparatorlu%C4%9Fu%27nun_d%C4%B1%C5%9F_ili%C5%9Fkileri (16/06/2016)

<http://gazi.edu.tr/duyurular/resmîyazismakurallari.doc>

<http://www.bilgilersitesi.com/>

<https://markamuduru.com>

<http://www.memurlar.net/>

<http://web.tlsp.s.tp.edu.tw/enable2007/engweb/guide.htm>

http://www.amazon.com/Protocol-Matters-Cultivating-Christian-Schools/dp/1591280257?ie=UTF8&keywords=protocol&qid=1460117780&ref=sr_1_20&sr=8-20#reader_1591280257

<http://www.atazen.org.tr/belgelik/protokol.pdf> (13/06/2016)

http://personel.meb.gov.tr/www/icerik_goruntule.php?KNO=108

EKLER

EK A: Protokol Listeleri

Devlet Protokol Listesi aşağıdaki gibidir:

Cumhurbaşkanı

1. TBMM Başkanı
2. Türkiye Cumhuriyeti Başbakanı
3. TSK Genelkurmay Başkanı
4. Ana Muhalefet Partisi Başkanı
5. Eski Cumhurbaşkanları
6. Anayasa Mahkemesi Başkanı
7. Yargıtay Birinci Başkanı
8. Danıştay Başkanı
9. Bakanlar Kurulu üyeleri
10. Türk Silahlı Kuvvetleri Kuvvet komutanları
11. Orgeneraller/Oramiraller
12. YÖK Başkanı
13. TBMM Başkan Vekilleri
14. TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkanları
15. TBMM Kâtip Üyeleri ve İdare Amirleri
16. TBMM'de Temsil Edilen Siyasi Partilerin Genel Başkanları
17. TBMM Siyasi Partiler Grup Başkanları ve Başkan Vekilleri
18. TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkan Yardımcıları
19. TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Sekreterleri
20. TBMM üyeleri

21. Sayıştay Başkanı
22. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Türkiye Barolar Birliği Başkanı
23. Danıştay Başsavcısı
24. Anayasa Mahkemesi Başkanvekili
25. Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
26. Anayasa Mahkemesi Üyeleri
27. Yargıtay Birinci Başkan Vekilleri
28. Danıştay Başkan Vekilleri
29. Hâkimler ve Savcılar Yüksek Kurulu Başkan Vekili
30. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcı Vekili
31. Yüksek Seçim Kurulu Başkanı
32. Yüksek Hakem Kurulu Başkanı
33. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreteri
34. TBMM Genel Sekreteri
35. Başbakanlık Müsteşarı
36. Bakan Yardımcıları
37. Devlet Denetleme Kurulu Başkanı
38. Kamu Baş denetçisi
39. Ankara Valisi
40. Yüksek Öğretim Kurulu üyeleri
41. Ankara'daki Üniversitelerin Rektörleri
42. Ankara Garnizon Komutanı
43. Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı
44. Korgeneraller/Koramiraller
45. MGK Genel Sekreteri/Bakanlık Müsteşarları/AB Genel Sekreteri/Başbakanlığa ve Bakanlıklara Bağlı Müsteşarlar
46. Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanı
47. RTÜK Başkanı
48. Türkiye Bilimler Akademisi Başkanı
49. T.C. Merkez Bankası Başkanı

50. Rekabet Kurumu Başkanı
51. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanı
52. Sermaye Piyasası Kurulu Başkanı
53. Diyanet İşleri Başkanı
54. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreter Yardımcıları
55. TBMM Genel Sekreter Yardımcıları
56. Tümgeneraller/Tümamiraller
57. Başbakanlık ve Bakanlık Müsteşar Yardımcıları
58. Yargıtay Daire Başkanları ve Üyeler
59. Danıştay Daire Başkanları ve Üyeler
60. Sayıştay Daire Başkanları ve Üyeler
61. Devlet Personel Başkanı
62. Türkiye Atom Enerjisi Kurumu Başkanı
63. TÜBİTAK Başkanı
64. Ankara'daki Üniversitelerin Rektör Yardımcıları
65. Yüksek Seçim Kurulu Üyeleri
66. Merkezde Görevli Türk Büyükelçileri
67. Merkezde Görevli Valiler
68. Devlet Denetleme Kurulu Üyeleri
69. Kamu Denetçiliği Kurumu Denetçileri,
70. Tuğgeneraller/Tuğamiraller
71. YÖK Genel Sekreteri
72. Türkiye İstatistik Kurumu Başkanı
73. Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürü
74. Anadolu Ajansı Genel Müdürü
75. TRT Genel Müdürü
76. Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürü
77. Vakıflar Genel Müdürü
78. Tapu ve Kadastro Genel Müdürü

79. TODAİE Genel Müdürü

80. Başbakanlık ve Bakanlıklar Genel Müdürleri

81. Ankara'daki Fakültelerin Dekanları, Yardımcıları

82. Ankara'daki Kamu Kuruluşları Niteliğindeki Meslek Kuruluşları Başkanları

83. Sivil ve Askerî Dernek Başkanları

T.C. Büyükelçilik ile Başkonsolosluklarda görevli diplomat ve büyükelçilerin protokol sıradüzeni aşağıda gösterilmiştir:

T.C. Büyükelçilik Protokol Listesi:

1. Büyükelçi
2. Elçi müsteşar
3. Askerî ataşeler (rütbelerine ve kıdemlerine göre)
4. Diğer müsteşarlar ve müşavirler (kadrolarına ve kıdemlerine göre)
5. Askerî atâşe yardımcıları (rütbelerine ve kıdemlerine göre)
6. Başkâtip, ikinci kâtip ve üçüncü kâtipler
7. Diğer ataşeler
8. Diğer atâşe yardımcıları (kadrolarına ve kıdemlerine göre)
9. Diplomatik idari memurlar ve haberleşme teknisyenleri
10. Askerî atâşelikteki subaylar
11. Güvenlik ataşeleri

T.C. Başkonsolosluk Protokol Sıradüzeni:

1. Başkonsolos
2. Başkonsolos yardımcısı
3. Bakanlık ataşeleri (1.-4. Derece)
4. Konsoloslar
5. Bakanlık ataşeleri (5.-7. Derece)
6. Muavin konsoloslar
7. Güvenlik ataşeleri

Yüksek yargı organları ve adlî makamların Başkent Protokol Listesi aşağıdaki gibidir:

1. Anayasa Mahkemesi Başkanı
2. Yargıtay I. Başkanı
3. Danıştay Başkanı
4. Sayıştay Başkanı
5. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Türkiye Barolar Birliği Başkanı
6. Danıştay Başsavcısı
7. Anayasa Mahkemesi Başkan Vekili
8. Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
9. Anayasa Mahkemesi Üyeleri
10. Yargıtay I. Başkan Vekilleri
11. Danıştay Başkan Vekilleri
12. Hâkimler ve Savcılar Yüksek Kurulu Başkan Vekili
13. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı Vekili
14. Yüksek Seçim Kurulu Başkanı
15. Yüksek Hakem Kurulu Başkanı
16. Adalet Bakanlığı Müsteşarı
17. Türkiye Adalet Akademisi Başkanı
18. Adalet Bakanlığı Müsteşar Yardımcıları
19. Yargıtay Daire Başkanları ve Üyeleri
20. Danıştay Daire Başkanları ve Üyeleri
21. HSYK Daire Başkanları ve Üyeleri
22. Sayıştay Daire Başkanları ve Üyeleri
23. Yüksek Seçim Kurulu Üyeleri
24. Adalet Bakanlığı Genel Müdürleri
25. Yargı Organları Genel Sekreterleri
26. Türkiye Noterler Birliği Başkanı

İllerde uygulanan Adlî Protokol Listesi aşağıdaki gibidir:

1. Cumhuriyet Başsavcısı, Adlî Yargı Adalet Komisyonu Başkanı, Bölge Adliye ve Bölge İdare Mahkemesi Başkanları, Bölge Adliye Mahkemesi Cumhuriyet Başsavcısı, Ağır Ceza Mahkemesi Başkanları, İdare Mahkemesi, Vergi Mahkemesi Başkanları
2. Baro Başkanı
3. Cumhuriyet Başsavcı Vekili
4. Hâkimler ve Savcılar (kıdeme göre)
5. Noter Odası Başkanı

03.06.2011 tarihinde yayımlanan 643 sayılı KHK kapsamında, başbakanlık ve bakanlıklar Protokol Listeleri alfabetik haldedir. Bu sıralama aşağıdaki gibidir:

1. Başbakanlık (Başbakan, Başbakan Yardımcıları)
2. Adalet Bakanlığı
3. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
4. Avrupa Birliği Bakanlığı
5. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
6. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
7. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
8. Dışişleri Bakanlığı
9. Ekonomi Bakanlığı
10. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
11. Gençlik ve Spor Bakanlığı
12. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı
13. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
14. İçişleri Bakanlığı
15. Kalkınma Bakanlığı
16. Kültür ve Turizm Bakanlığı
17. Maliye Bakanlığı
18. Milli Eğitim Bakanlığı
19. Milli Savunma Bakanlığı
20. Orman ve Su İşleri Bakanlığı
21. Sağlık Bakanlığı
22. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı

Kamu Kurum ve Kuruluşları Protokol Listesi ise aşağıdaki gibidir:

1. Kamu Denetçiliği Kurumu
2. Diyanet İşleri Başkanlığı
3. MGK Genel Sekreterliği
4. MİT Müsteşarlığı
5. Kamu Düzeni ve Güvenliği Müsteşarlığı
6. Hazine Müsteşarlığı
7. Savunma Sanayi Müsteşarlığı
8. Emniyet Genel Müdürlüğü
9. Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanlığı
10. Türkiye Bilimler Akademisi Başkanlığı
11. TİKA Başkanlığı
12. Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı
13. TOKİ Başkanlığı
14. T.C. Merkez Bankası Başkanlığı
15. RTÜK Başkanlığı
16. Rekabet Kurumu Başkanlığı
17. Sermaye Piyasası Kurulu Başkanlığı
18. BDDK Başkanlığı
19. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı
20. Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanlığı
21. Kamu İhale Kurumu Başkanlığı
22. TAPDK Başkanlığı
23. Şeker Kurumu Başkanlığı
24. Özelleştirme İdaresi Başkanlığı
25. TMSF Başkanlığı
26. Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu Başkanlığı
27. Devlet Personel Başkanlığı
28. Türkiye Atom Enerjisi Kurumu Başkanlığı
29. TÜBİTAK Başkanlığı
30. TÜİK Başkanlığı
31. Türkiye İnsan Hakları Kurumu Başkanlığı
32. Türkiye Yatırım Destek ve Tanıtım Ajansı Başkanlığı

33. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
34. TRT Genel Müdürlüğü
35. Basın-Yayın ve Enformasyon Genel Müdürlüğü
36. Anadolu Ajansı Genel Müdürlüğü
37. TODAİE Genel Müdürlüğü
38. Vakıflar Genel Müdürlüğü
39. TSE Başkanlığı
40. KOSGEB Başkanlığı
41. Türk Patent Enstitüsü Başkanlığı
42. Türkiye Akreditasyon Kurumu Başkanlığı
43. SGK Başkanlığı
44. Mesleki Yeterlilik Kurumu Başkanlığı
45. Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
46. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
47. Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu Başkanlığı
48. Tarım Reformu Genel Müdürlüğü
49. Elektrik İşleri Etüt İdaresi Genel Müdürlüğü
50. Petrol İşleri Genel Müdürlüğü
51. MTA Genel Müdürlüğü
52. TFF Genel Müdürlüğü
53. Spor Genel Müdürlüğü
54. YURTKUR Genel Müdürlüğü
55. Göç İdaresi Genel Müdürlüğü
56. Devlet Tiyatroları Genel Müdürlüğü
57. DOB Genel Müdürlüğü
58. Doğal Afet Sigortaları Başkanlığı
59. Gelir İdaresi Genel Müdürlüğü
60. Milli Piyango İdaresi Genel Müdürlüğü
61. Meteoroloji Genel Müdürlüğü
62. DSİ Genel Müdürlüğü
63. Orman Genel Müdürlüğü
64. Türkiye Su Enstitüsü Başkanlığı
65. Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Başkanlığı
66. Türkiye Halk Sağlığı Kurumu Başkanlığı

67. Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu Başkanlığı
68. Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü
69. Karayolları Genel Müdürlüğü
70. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

Bu sıradüzen illerde aşağıdaki gibi uygulanmaktadır:

Vali

1. TBMM üyeleri
2. Mahallin en büyük komutanı, general ve amiraller, garnizon komutanı
3. Büyükşehir belediye başkanı, bakan yardımcısı, il belediye başkanı
4. Cumhuriyet başsavcısı, adlî yargı adalet komisyonu başkanı, bölge adlîye ve bölge idare mahkemesi başkanları, bölge adlîye mahkemesi başsavcısı, idare ve vergi mahkemeleri başkanları; üniversite rektörleri, baro başkanı
5. Vali yardımcıları, kaymakamlar; il genel kolluğunun en üst amirleri; il genel meclisi başkanı, ilçe belediye başkanları
6. Rektör yardımcıları, fakülte dekanları, enstitü ve yüksekokul müdürleri
7. Genel ve özel bütçeli kuruluşların üst yöneticileri (il özel idare, kalkınma ajansı, büyükşehir belediyesi, üniversite ve kamu hastaneleri birliği genel sekreteri)
8. Valilikçe belirlenecek sayıda, garnizon komutanınca tespit edilecek silahlı kuvvetler mensupları
9. Hâkimler, savcılar (kıdeme göre); noter odası başkanı
10. İktidar partisi, ana muhalefet partisi ve Türkiye Büyük Millet Meclisinde grubu bulunan diğer partilerin (alfabetik sıraya göre) il başkanları
11. Dekan yardımcıları, enstitü ve yüksekokul müdür yardımcıları
12. Resmî Gazete' deki Bakanlar Kurulu listesindeki sıraya göre bakanlıkların bölge ve il teşkilatındaki amir, başkan ve müdürleri; il milli eğitim müdürlüğünce belirlenecek ilköğretim ve ortaöğretim okul müdürleri
13. Kamu bankalarının müdürleri, KİT ve TRT üst yöneticileri
14. Türkiye Büyük Millet Meclisinde grubu bulunmayan siyasi partilerin il başkanları (alfabetik sıraya göre)
15. İl genel meclisi ve belediye meclis üyeleri

16. Bulunulan ildeki mesleki kuruluşlar ve en fazla mensuba sahip basın kuruluşunun temsilcileri
17. Özel banka müdürleri
18. Kamu yararına çalışan dernek başkanları

İlçelerde uygulanan Protokol Listesi aşağıdaki gibidir:

Kaymakam

1. Garnizon komutanı
2. Belediye başkanı
3. Cumhuriyet başsavcısı/kıdemli savcı
4. Yüksekokul müdürü, baro temsilcisi
5. Jandarma komutanı, emniyet müdürü/emniyet amiri
6. Kaymakamlıkça belirlenecek sayıda, garnizon komutanınca tespit edilecek silahlı kuvvetler mensupları
7. Hâkimler, savcılar (kıdeme göre); noter odası temsilcisi
8. Belde belediye başkanları
9. İktidar partisi, ana muhalefet partisi ve TBMM' de grubu bulunan diğer partilerin ilçe başkanları (alfabetik sıraya göre)
10. Yüksekokul müdür yardımcıları
11. Resmî Gazetede Bakanlar Kurulu listesindeki sıraya göre bakanlıkların ilçe teşkilatındaki müdürleri. İlçe milli eğitim müdürlüğünce belirlenecek ilköğretim ve ortaöğretim okul müdürleri
12. Kamu bankalarının müdürleri
13. TBMM' de grubu bulunmayan siyasi partilerin ilçe başkanları (alfabetik sıraya göre)
14. Belediye Meclisi üyeleri
15. Mesleki kuruluşların ve en fazla mensuba sahip basın kuruluşunun temsilcileri
16. Özel banka müdürleri
17. Kamu yararına çalışan vakıfların ve derneklerin başkanları

YÖK ile başkent üniversitelerinde uygulanan akademik protokol sıradüzeninin ve üniversitelerde uygulanan akademik protokol sıradüzeni aşağıdaki gibidir:

YÖK ile başkent üniversiteleri Protokol Listesi:

1. Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Başkanı
2. Üniversitelerarası Kurul Başkanı
3. YÖK Başkanvekili
4. Yükseköğretim Kurulu Üyeleri
5. Devlet ve Vakıf Üniversitelerinin Rektörleri (kuruluş tarihine göre)
6. Rektör Yardımcıları (üniversite sırasına göre)
7. YÖK Genel Sekreteri
8. Üniversitelerarası Kurul Genel Sekreteri

Üniversite yönetimi Protokol Listesi:

1. Rektör
2. Rektör Yardımcıları (kıdeme göre)
3. Genel Sekreter
4. Dekanlar (fakülte kuruluş tarihine göre)
5. Enstitü ve Yüksekokul Müdürleri
6. Başhekim
7. Genel Sekreter Yardımcısı
8. Hukuk Müşaviri
9. Daire Başkanları (mevzuattaki sıraya göre)
10. Dekan Yardımcıları (kıdeme göre)
11. Enstitü ve Yüksekokul Müdür Yardımcıları
12. Fakülte ve Yüksekokul Sekreteri
13. Rektöre Bağlı Müdürler

Bakanlıkların, kamu kurum ve kuruluşlarının merkez teşkilatları ve merkez ile taşra teşkilatı birleşik protokol sıradüzeni aşağıdaki gibidir:

Bakanlık Protokol Listesi:

1. Makam (bakan, bakan yardımcısı, müsteşar, müsteşar yardımcıları)

2. Teftiş/rehberlik ve denetim başkanı, strateji geliştirme başkanı, I. Hukuk müşaviri
3. Ana hizmet birim başkanı genel müdürler (kuruluş yarasındaki sıraya veya kuruluş tarihine göre)
4. Yardımcı hizmet birim başkanı genel müdürler (kuruluş yarasındaki sıraya veya kuruluş tarihine göre)
5. Ana hizmet birim başkanı daire başkanları (kuruluş yarasındaki sıraya veya kuruluş tarihine göre)
6. Yardımcı hizmet birim başkanı daire başkanları (kuruluş yarasındaki sıraya veya kuruluş tarihine göre)
7. Protokol-Basın ve Halkla İlişkiler Müdürü, Özel Kalem Müdürü

Kurumsal Protokol Listesi:

1. Makam (genel müdür, yönetim kurulu üyeleri, genel müdür yardımcıları)
2. Teftiş kurulu başkanı
3. I. Hukuk müşaviri
4. Strateji geliştirme daire başkanı
5. Ana hizmet daire başkanları (kuruluş yarasındaki sıraya veya kuruluş tarihine göre)
6. Yardımcı hizmet daire başkanları (kuruluş yarasındaki sıraya veya kuruluş tarihine göre)
7. Başmüfettişler, müfettişler/denetçiler (kıdeme göre)
8. Hukuk müşavirleri, avukatlar (kadro ve kıdeme göre)
9. Doğrudan makama bağlı müşavirler ve müdürler
10. Danışma birimleri şube müdürleri
11. Ana hizmet birimleri şube müdürleri (dairelerin sırasına göre)
12. Yardımcı birimlerin şube müdürleri (dairelerin sırasına göre)

Merkez-Taşra Teşkilatı Birleşik Protokol Listesi:

1. Makam (genel müdür, yönetim kurulu üyeleri, genel müdür yardımcıları)
2. Birim başkanları, denetim ve danışma birim başkanları, ana hizmet daire başkanları, yardımcı hizmet daire başkanları
3. Başmüfettişler, müfettişler/denetçiler, hukuk müşavirleri, avukatlar, makama bağlı müşavirler ve müdürler

4. Bölge müdürleri/il müdürleri, müessese/işletme müdürleri
5. Birim başkanlarına bağlı şube müdürleri, başmühendisler, uzmanlar, avukatlar, mühendisler.
6. İlçe müdürleri.

Buna göre sosyal protokolün gayri resmî Protokol Listesi aşağıdaki gibidir:

1. Onur konuğu (yabancı konuk, resmî makama sahip konuk, varlığıyla ev sahibine onur bahşeden tanınmış yazar, sanatçı, sporcu, politikacı vb. konuk)
2. Varsa, yabancı konukla gelen kişi
3. Geçmişte resmî bir makam işgal etmiş olan konuk
4. İlk defa davet edilen konuk
5. Önceleri birkaç defa davet edilmiş konuk
6. Ev sahiplerinin arkadaşları ya da akrabaları
7. Ev sahiplerinin çocukları

YÖNETMELİK

**MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINA BAĞLI OKUL ÖĞRENCİLERİNİN KILIK
ve KIYAFETLERİNE DAİR YÖNETMELİK**

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, Millî Eğitim Bakanlığına bağlı resmî ve özel okul öncesi, ilkokul, ortaokul ve lise öğrencilerinin kılık ve kıyafetlerine dair usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu Yönetmelik, 8/2/2007 tarihli ve 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanununun 3 üncü maddesinin sekizinci fıkrası ile 5 inci maddesinde belirtilen okulların öğrencileri hakkında uygulanmaz.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 14/6/1973 tarihli ve 1739 sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu ile 25/8/2011 tarihli ve 652 sayılı Millî Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye dayanılarak hazırlanmıştır.

Temel ilkeler

MADDE 3 – (1) 4 üncü maddede yer alan sınırlamalar dışında okul öncesi, ilkokul, ortaokul ve liselerde kılık ve kıyafet serbesttir.

(2) **(Değişik: 25/07/2013 tarihli ve 28718 sayılı R.G.)** Öğrenciler, okul, sınıf ve şubelerde tek tip kıyafet giymeye zorlanamaz. Ancak, okul yönetimi ve okul-aile birliğinin koordinatörlüğünde, 4 üncü maddede yer alan sınırlamalara aykırı olmamak kaydıyla, velilerin yüzde ellisinden fazlasının muvafakati alınarak ilgili eğitim-öğretim yılı için okul kıyafeti veya kıyafetleri belirlenebilir. Bu fıkranın uygulanmasına dair usul ve esaslar Millî Eğitim Bakanlığı tarafından hazırlanan yönerge ile belirlenir.

(3) Okul öncesi, ilkokul, ortaokul ve lise öğrencileri, yaş grubu özelliklerine uygun, temiz ve düzenli bir kıyafet giyer.

(4) Öğrenciler, öğrenim gördükleri programın özelliğine göre atölye, işlik ve laboratuvarlarda önlük veya tulum, işyerlerinde ise yapılan işin özelliğine uygun kıyafet giyer.

(5) Öğrenciler, beden eğitimi ve spor derslerinde eşofman, diğer spor etkinliklerinde ise etkinliğin özelliğine uygun kıyafet giyer. Ancak öğrenciler tek tip eşofman veya spor kıyafeti giymeye zorlanamaz.

(6) **(Mülga: 27/09/2014 tarihli ve 29132 sayılı R.G.)**

(7) Sağlık özrü bulunan ve bu durumu belgelendiren öğrencilerin özürlerinin gerektirdiği şekilde giyinmelerine izin verilir.

(8) Özel gün, hafta ve kutlamalarda ders içi ve ders dışı faaliyetlerde kullanılmak üzere veliye malî yük getirecek özel kıyafet aldırılamaz.

Kılık ve kıyafet sınırlamaları

MADDE 4 – (1) Öğrenciler;

a) Öğrenim gördükleri okulun arması ve rozeti dışında nişan, arma, sembol, rozet ve benzeri takılar takamaz,

b) İnsan sağlığını olumsuz yönde etkileyen ve mevsim şartlarına uygun olmayan kıyafetler giyemez,

c) Yırtık veya delikli kıyafetler ile şeffaf kıyafetler giyemez,

ç) Vücut hatlarını belli eden şort, tayt gibi kıyafetler ile diz üstü etek, derin yırtmaçlı etek, kısa pantolon, kolsuz tişört ve kolsuz gömlek giyemez,

d) **(Değişik: 27/09/2014 tarihli ve 29132 sayılı R.G.)** Okullarda yüzü açık bulunur; siyasî sembol içeren simge, şekil ve yazıların yer aldığı fular, bere, şapka, çanta ve benzeri materyalleri kullanamaz; saç boyama, vücuda dövme ve makyaj yapamaz, pirsing takamaz, bıyık ve sakal bırakamaz,

e) **(Değişik: 27/09/2014 tarihli ve 29132 sayılı R.G.)** Okul öncesi eğitim kurumlarında ve ilkokullarda okul içinde baş açık bulunur.

Yaptırımlar

MADDE 5 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerine aykırı hareket eden ortaokul öğrencilerine 27/8/2003 tarihli ve 25212 sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan Millî Eğitim Bakanlığı İlköğretim Kurumları Yönetmeliği; lise öğrencilerine 19/1/2007 tarihli ve 26408 sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan Millî Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Ödül ve Disiplin Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

(2) Bu Yönetmelik hükümlerine aykırı hareket eden okul yöneticileri hakkında ilgili disiplin hükümleri uygulanır.

Uygulanmayacak ve yürürlükten kaldırılan hükümler

MADDE 6 – (1) Diğer yönetmelik ve düzenleyici işlemlerin resmî ve özel okul öncesi, ilkokul, ortaokul ve lise öğrencilerinin kılık ve kıyafetlerine ilişkin konulardaki bu Yönetmeliğe aykırı hükümleri uygulanmaz.

(2) 22/7/1981 tarihli ve 8/3349 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Millî Eğitim Bakanlığı ile Diğer Bakanlıklara Bağlı Okullardaki Görevlilerle Öğrencilerin Kılık Kıyafetlerine İlişkin Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

(3) 16/7/1982 tarihli ve 8/5105 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmeliğin 14 üncü maddesinde yer alan "ile 22/7/1981 tarihli ve 8/3349 sayılı Bakanlar Kurulu Kararına bağlı "Millî Eğitim Bakanlığı ile Bakanlıklara Bağlı Okullardaki Görevlilerle Öğrencilerin Kılık Kıyafetlerine İlişkin Yönetmelik" hükümleri" ibaresi yürürlükten kaldırılmıştır.

Geçiş hükümleri

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) 3 üncü maddenin altıncı fıkrası hükümleri saklı kalmak kaydıyla, 6 ncı maddenin ikinci fıkrasıyla yürürlükten kaldırılan hükümlerin uygulanmasına 2012-2013 öğretim yılı sonuna kadar devam edilir.

(2) Öğrenciler, 2012-2013 ve daha önceki öğretim yılları için okul yönetimlerince belirlenen önlük veya okul üniformalarını 2013-2014 öğretim yılında giyebilir.

Yürürlük

MADDE 7 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 8 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

KAMU KURUM VE KURULUŞLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN KILIK ve KIYAFETİNE DAİR YÖNETMELİK

4/10/2013 tarihli ve 2013/5443 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile; 25/10/1982 tarihli ve 17849 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik'te, değişiklik yapılmasına karar verilmiş ve söz konusu değişiklik 8/10/2013 tarihli ve 28789 sayılı Resmî Gazetede yayımlanmıştır.

Amaç - Kapsam ve Deyimler

Madde 1 - Bu Yönetmelik, kamu personelinin Atatürk devrim ve ilkelerine uygun, uygar, aşırılığa kaçmayacak şekilde sade bir kılık ve kıyafette olmalarını, kılık ve kıyafette birlik ve bütünlük içinde bulunmalarını sağlamayı amaçlamaktadır.

Madde 2 - Bu Yönetmelik, genel ve katma bütçeli kurumlar, mahalli idareler, döner sermayeli kuruluşlar ve kamu iktisadi teşebbüsleri ile bunların iştirakleri ve müesseselerinde çalışan her sınıf ve derecedeki memurlar, sözleşmeli ve geçici görevle çalışan personel ile işçilerin kılık ve kıyafetlerinin düzenlenmesine ilişkin esasları kapsar.

Madde 3 - Bu Yönetmelikte geçen;

- a. "Kurum ve Kuruluş" deyimini, genel ve katma bütçeli kurumlar, mahalli idareler, döner sermayeli kuruluşlar, kamu iktisadi teşebbüsleri ile bunların iştirak ve müesseseleri,
- b. "Memur" deyimini, 657 sayılı Kanunun 36 ncı maddesinde belirtilen sınıflarda (yardımcı hizmetler sınıfı dahil) çalışanları,
- c. "Sözleşmeli Personel" deyimini, 657 sayılı Kanunun 4 üncü maddesinin (B) fıkrası, 5434 sayılı Kanuna 1101 sayılı Kanunla eklenen Ek 5 inci maddenin son fıkrası ve

özel kanunların verdiği yetkiye dayanılarak 2nci madde kapsamına giren kurum ve kuruluşlarda çalışanlarla 6/11/1980 gün ve 2333 sayılı Kanuna göre çalışanları,
d. "Geçici Görevli" deyimini, 657 sayılı Kanunun 4 üncü maddesinin (C) fıkrasına göre çalışanlarla kadrosunun bağlı bulunduğu kurum ve kuruluş dışında başka bir kurum ve kuruluşta çalışanları,
e. "İşçi" deyimini, 657 sayılı Kanunun 4 üncü maddesinin (D) fıkrasına giren ve bu Yönetmeliğin 2nci maddesinde belirtilen kurumlarda çalışanları, ifade der.

Ana İlkeler

Madde 4 - Kurum ve kuruluşlarda görevli memur, sözleşmeli personel, geçici personel ile hizmetliler ve işçilerin giyimlerinde sadelik, temizlik ve hizmete uygunluk esastır.

Madde 5 - 2nci maddede sözü edilen personelin kılık ve kıyafette uyacakları hususlar:

a. **(Değişik: 10/12/2001-2001/3459 K.)** Kadınlar;

~~Elbise, pantolon, etek temiz, düzgün, ütülü ve sade ayakkabılar ve/veya çizmeler sade ve normal topuklu, boyalı, görev mahallinde baş daima açık, saçlar düzgün taranmış veya toplanmış, tırnaklar normal kesilmiş olur. Ancak bazı hizmetler için özel iş kıyafetleri varsa görev sırasında kurum amirinin izni ile bu kıyafet kullanılır.~~

Kolsuz ve çok açık yakalı gömlek, bluz veya elbise ile stretch, kot ve benzeri pantolonlar giyilmez. Etek boyu dizden yukarı ve yırtmaçlı olamaz. Terlik tipi (sandalet) ayakkabı giyilmez.

b. Erkekler;

Elbiseler temiz, düzgün, ütülü ve sade; ayakkabılar kapalı, temiz ve boyalı giyilir. Sandalet veya atkılı ayakkabı giyilmez. Bina içinde ve görev mahallinde baş daima açık bulundurulur. Kulak ortasından aşağıda favori bırakılmaz. Saçlar, kulağı kapatmayacak biçimde ve normal duruşta enseden gömlek yakasını aşmayacak şekilde uzatılabilir, temiz bakımlı ve taranmış olur. Her gün sakal tıraşı olunur ve sakal bırakılmaz. Bıyık tabii olarak bırakılır, uzunluğu üst dudak boyunu geçemez. Üstten alınmaz, yanlar üst dudak hizasında olur, alt uçları dudak hizasından kesilir. Kravat takılır, kravatı örtecek şekilde balıkçı yaka veya benzeri süveterler giyilmez. Hizmet gereğine uygun olarak verilmişse tek tip elbise giyilir.

(Değişik: 7/8/1991 - 91/2048 K.) Bina içinde gömleksiz, kravatsız ve çorapsız dolaşılmaz.

c. Ancak bazı hizmetler için özel iş kıyafetleri varsa görev sırasında kurum amirinin izni ile bu kıyafet kullanılır.

Çeşitli Hükümler

Madde 6 - Resmî elbise (üniforma) giymek zorunda olanlar Emniyet Hizmetleri Sınıfına mensup olanlar, hâkimler, savcılar, Türk Silahlı Kuvvetlerinde görev yapanlar ilgili kurum ve kuruluşun özel yönetmeliklerinde belirtilen usul ve esaslara tabidirler.

Madde 7 - Sağlık, şantiye, arazi, atölye, maden ve benzeri yerlerde çalışanların çalışılan işin ve yerin özelliğine göre giyim eşyasının tipi, modeli ve rengi ilgili kurumca tespit edilir. Ancak, bu Yönetmelikte belirtilen diğer esaslara uyulması zorunludur.

Madde 8 - Sağlık özrü bulunan ve bunu resmî doktor raporu ile belgelendiren personelin giyimlerinde bu özürlerin ve mevsim şartlarının gerektirdiği değişiklikler yapılabilir.

Madde 9 - Personel, görev yaptığı yerin ve mezun olduğu okulların rozetleri ile Hükümetçe özel günler için çıkarılan rozetler (Atatürk'ün doğumunun 100. Yılı gibi) dışında rozet, işaret, nişan vb. şeyler takamaz.

Madde 10 - Her türlü resmî belgelere yapıştırılacak fotoğrafların, bu Yönetmelik hükümlerine uygun kılık-kıyafetlerle çekilmiş olması zorunludur.

Madde 11 - Yaz döneminde personelin kılık, kıyafeti 15 Mayıs - 15 Eylül tarihleri arasında uygulanır. Yaz kıyafetleriyle ilgili hususlar bakanlık merkez teşkilatında ilgili Bakanlarca; illerde, yapılan hizmetin mahiyeti ve çalışılan yerin iklim ve coğrafik özellikleri göz önünde tutularak Valilerce tespit edilir.

Madde 12 - Merkezde ve taşrada protokole dâhil olan bayan ve erkek kamu görevlileri resmî kutlama törenlerine koyu renk takım elbise ile katılırlar.

Madde 13 - Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu hükümlerine göre düzenlenen Toplu İş Sözleşmelerine bu Yönetmeliğe aykırı hükümler konulamaz. Toplu İş Sözleşmeleri halen yürürlükte olan kuruluşlar için (Sözleşmenin yenilenmesine kadar) bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

Madde 14 - 7/6/1963 tarihli ve 6/1835 sayılı Bakanlar Kurulu Kararına ekli Türk Silahlı Kuvvetleri Kıyafet Kararının Kara Kuvvetleri Sekizinci Bölüm 1 inci maddesi, Deniz Kuvvetleri Dördüncü Kısım 1 inci maddesi, Hava Kuvvetleri Dördüncü Kısım 1 inci maddesi hükümleri saklıdır.

Madde 15 - Diyanet İşleri Başkanlığında bilfiil din işleriyle ilgili personelin giyim ve kuşamına ilişkin hususlar 17nci maddede belirtilen mevzuata aykırı olmamak koşulu ile Başkanlıkça tespit ve bağlı olduğu Bakanlıkça onaylanacak esaslar çerçevesinde yürütülür.

Cezai Hükümler

Madde 16 - Bu Yönetmeliğe aykırı hareket edenlere 657 sayılı Devlet memurları Kanununun disiplin cezalarına ilişkin hükümleri uygulanır. İş Kanununa tabi işçilere de aynı derecedeki cezai hükümler uygulanır.

Madde 17 - Bu yönetmelik; 2413 sayılı "Bilumum Devlet Memurlarının Kıyafetleri İle İlgili Kararname"; 2596 sayılı "Bazı Kisvelerin Giyilemeyeceğine Dair Kanun'un 6ncı maddesi ve bu maddeye göre çıkarılan 1958 sayılı "Bazı Kisvelerin Giyilemeyeceğine Dair Kanunun" tatbik suretini gösterir "Nizamname" hükümleri uyarınca düzenlenmiştir.

Madde 18 - 27/1/1982 tarihli ve 8/4219 sayılı Kararname yürürlükten kaldırılmıştır.

Madde 19 - Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Madde 20 - Bu Yönetmelik hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

26 Temmuz 2014
CUMARTESİ

Resmî Gazete

Sayı: 29072

YÖNETMELİK

MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI OKUL ÖNCESİ EĞİTİM ve İLKÖĞRETİM KURUMLARI YÖNETMELİĞİ SEKİZİNCİ BÖLÜM

Öğrenci Davranışlarının Değerlendirilmesi

Ödüllendirme

MADDE 51 – (1) Bakanlığa bağlı resmî ve özel ilköğretim kurumlarında öğrencilerin ödüllendirilmesi, davranışlarının izlenmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik faaliyetler; öğrenci, veli, öğretmen ve yönetici iş birliğinde yürütülür.

(2) Öğrenci davranışlarının kaynağının belirlenmesi için gerektiğinde rehberlik ve araştırma merkezi ve ilgili diğer kurumlarla iş birliği yapılır.

Öğrencilerden beklenen davranışlar

MADDE 52 – (1) Öğrencilerden;

a) Okula ve derslere düzenli devam etmeleri ve başarılı olmaları,

- b) Okul personeline, arkadaşlarına ve çevresindeki kişilere karşı saygılı ve hoşgörölü davranmaları,
- c) Doğru sözlü ve dürüst olmaları,
- ç) İyi ve nazik tavırlı olmaları,
- d) Okulda yapılacak sosyal ve kültürel etkinliklere katılmaları,
- e) Kitap okuma alışkanlığını kazanmaları,
- f) Çevrenin doğal ve tarihî güzelliklerini, sanat eserlerini korumaları ve onları geliştirmek için katkıda bulunmaları,
- g) İyi işler başarmak için çok çalışmaya ve zamana muhtaç olduklarını unutmamaları, geçen zamanın geri gelmeyeceğinin bilincinde olmaları,
- ğ) Millet malını, okulunu ve eşyasını kendi öz malı gibi korumaları,
- h) Sigara, içki ve diğer bağımlılık yapan maddeleri kullanmamaları ve bu maddelerin kullanıldığı ortamlardan uzak durmaları,
- ı) Bilişim araçlarını kişisel, toplumsal ve eğitsel yararlar doğrultusunda kullanmaları,
- i) Ülkenin birliğini ve bütünlüğünü bozan bölücü, yıkıcı, siyasi amaçlı etkinliklere katılmamaları, siyasi amaçlı sembol kullanmamaları, bunlarla ilgili amblem, afiş, rozet ve benzerlerini taşımamaları, bulundurmamaları ve dağıtmamaları, siyasi amaçlı davranışlarla okulun huzurunu bozmamaları,
- j) Fiziksel, zihinsel ve duygusal güçlerini millet, yurt ve insanlık için yararlı bir şekilde kullanmaları,
- k) Atatürk İlke ve İnkılâplarına bağlı kalmaları, bunun aksi davranışlarda bulunmamaları,
- l) Yasalara, yönetmeliklere ve toplumun etik kurallarına, millî, manevi ve kültürel değerlere uymaları beklenir.

(2) Uyulması gereken kuralların ve beklenen davranışların; derslerde, törenlerde, toplantılarda, rehberlik çalışmalarında ve her türlü sosyal etkinliklerde öğrencilere kazandırılmasına çalışılır.

(3) Okul yönetimi, yukarıdaki hususlar ve bunlara uyulmaması durumunda ortaokul ve imam-hatip ortaokulu öğrencilerinin karşılaşılabilecekleri yaptırım işlemleriyle ilgili olarak kendilerini ve velilerini bilgilendirir.

Ödüller ve ödüllerin verilmesi

MADDE 53 – (1) İlkokul 4 üncü sınıf ile ortaokul ve imam-hatip ortaokullarının bütün sınıflarında puan ortalaması Türkçe dersinden 55.00, diğer derslerin her birinden 45.00 puandan aşağı olmamak şartı ile tüm derslerin dönem ağırlıklı puan ortalaması 70.00-84.99 olanlar "Teşekkür" EK-6, 85.00 puan ve yukarı olanlar "Takdir" EK-7 belgesi ile ödüllendirilir.

(2) İlköğretim kurumlarının tüm sınıflarında derslerindeki başarı durumuna bakılmaksızın;

a) Ulusal ve uluslararası yarışmalara katılarak ilk beş dereceye giren,

b) Çeşitli sosyal, kültürel ve sanatsal etkinliklerde üstün başarı gösteren öğrenciler "İftihar Belgesi" EK-8 ile ödüllendirilir.

c) İftihar Belgesi, ilkokullarda sınıf öğretmeninin teklifi ve okul yönetiminin kararı doğrultusunda, ortaokul ve imam-hatip ortaokullarında ise öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunca verilir.

ç) İftihar Belgesi, e-Okul sisteminin ilgili bölümüne işlenir. İlkokullarda okul yönetiminin olur tarih ve sayısı, ortaokullarda ise Öğrenci Davranışları Değerlendirme Kurulunun toplantı tarih ve karar numarası belgenin tarih ve numarası olarak kabul edilir.

(3) İftihar Belgesiyle ödüllendirilenler, özel olarak yapılacak bir toplantı veya törende diğer öğrencilere duyurulur. Bu öğrencilerin adları ve fotoğrafları okulun internet sayfasında yayınlanır ve uygun bir yere asılır. Teşekkür ve Takdir Belgesiyle

ödüllendirilenlerin belgeleri, sınıf veya şube rehber öğretmeni tarafından karne ile birlikte öğrencilere verilir.

Öğrencilerin olumsuz davranışları ve uygulanacak yaptırımlar

MADDE 54 – (1) Ortaokul ve imam-hatip ortaokulu öğrencilerine, olumsuz davranışlarının özelliğine göre uyarma, kınama ve okul değiştirme yaptırımlarından biri uygulanır.

(2) Yaptırımların uygulanmasındaki amaç caydırıcı olması, toplum düzeninin korunması, öğrencinin yaptığı olumsuz davranışlarının farkına vararak bu davranışlarının olumlu yönde düzeltilmesini sağlamaktır.

(3) **(Ek fıkra: 23/10/2014 tarihli ve 29154 sayılı R.G.)** Öğrencilerin gelişim dönemleri de dikkate alınarak bilinçlendirme ile düzeltilebilecek davranışlar için “Uyarma” süreci uygulanır. Uyarma bir süreç olup bu süreç aşağıdaki şekilde işler.

a) Sözlü uyarma; öğretmenin öğrenciyle görüşme sürecini oluşturur. Öğrenciden beklenen olumlu davranışın neler olabileceği anlatılır. Olumsuz davranışlarının devamı hâlinde kendisine uygulanabilecek yaptırımlar konusunda uyarılır.

b) Öğrenci ile sözleşme imzalama; öğrencinin sözlü uyarılmasına rağmen olumsuz davranışlarını sürdürmesi hâlinde öğrenci ve öğretmen arasında bir görüşme gerçekleştirilir. Bu görüşme sonucunda öğrenci sergilediği olumsuz davranışlarını değiştirmeyi kabul edeceğine ilişkin Öğrenci Sözleşme Örneği EK-9’u imzalar.

c) Veli ile görüşme; öğretmen, öğrencinin bu olumsuz davranışları sürdürmesi hâlinde veliyi okula davet eder. Okul yöneticilerinden birinin ve varsa rehber öğretmenin de katılımı ile yapılan görüşmede, öğrencinin olumsuz davranışları ve uygulanabilecek yaptırımları veliye bildirilir. Velinin toplantıya gelmemesi durumunda tutanak tutulur. Bu aşamalardan sonra öğrencinin olumsuz davranışlarını sürdürmesi durumunda; öğretmen, yazılı belgelerin bulunduğu dosyayı hazırlayacağı raporla birlikte görüşülmek üzere öğrenci davranışlarını değerlendirme kuruluna verir.

(4) **(Ek fıkra: 23/10/2014 tarihli ve 29154 sayılı R.G.)** Kınama; öğrenciye, yaptırım gerektiren davranışta bulunduğunu ve tekrarından kaçınması gerektiğinin okul yönetimince yazılı olarak bildirilmesidir.

(5) **(Ek fıkra: 23/10/2014 tarihli ve 29154 sayılı R.G.)** Okul değiştirme; öğrencinin, bir başka okulda öğrenimini sürdürmek üzere bulunduğu okuldan naklen gönderilmesidir.

Yaptırım gerektiren davranışlar

MADDE 55 – (1) Yaptırım gerektiren davranışlar aşağıda belirtilmiştir.

a) Uyarma yaptırımını gerektiren davranışlar:

1) Derse ve diğer etkinliklere vaktinde gelmemek ve geçerli bir neden olmaksızın bu davranışını tekrar etmek,

2) Okula özürsüz devamsızlığını, özür bildirim formu ya da raporla belgelendirmemek, bunu alışkanlık hâline getirmek, okul yönetimi tarafından verilen izin süresini özürsüz uzatmak,

3) Yatılı bölge ortaokullarında öğrenci dolaplarını amacı dışında kullanmak, yasaklanmış malzemeyi dolapta bulundurmak ve yönetime bilgi vermeden dolabını başka arkadaşına devretmek,

4) Okula, yönetimce yasaklanmış malzeme getirmek ve bunları kullanmak,

5) Yalan söylemek,

6) Duvarları, sıraları ve okul çevresini kirletmek,

7) Görgü kurallarına uymamak,

8) Okul kütüphanesinden veya laboratuvarlardan aldığı kitap, araç, gereç ve malzemeyi zamanında teslim etmemek veya geri vermemek,

9) Derslerde cep telefonunu açık bulundurmak.

b) Kınama yaptırımını gerektiren davranışlar:

1) Yöneticilere, öğretmenlere, görevlilere ve arkadaşlarına kaba ve saygısız davranmak,

2) Okulun kurallarını dikkate almayarak kuralları ve ders ortamını bozmak, ders ve ders dışı etkinliklerin yapılmasını engellemek,

3) Okul yönetimini yanlış bilgilendirmek, yalan söylemeyi alışkanlık hâline getirmek,

4) Okulda bulunduğu hâlde törenlere özürsüz olarak katılmamak ve törenlerde uygun olmayan davranışlarda bulunmak,

5) Okulda ya da okul dışında sigara içmek,

6) Resmî evrakta değişiklik yapmak,

7) Okulda kavga etmek,

8) Okul içinde izinsiz görüntü ve ses kaydetmek,

9) Başkasının malını haberi olmadan almak,

10) Okulun ve öğrencilerin eşya, araç ve gerecine kasıtlı olarak zarar vermek,

(Değişik: 25/06/2015 tarihli ve 29397 sayılı R.G.)11) Kılık kıyafetle ilgili kurallara uymamak.

12) Okul ile ilgili mekân ve malzemeyi izinsiz ve eğitimin amaçları dışında kullanmak,

13) Yatılı bölge ortaokullarında, izinsiz olarak okulu terk etmek ve gece dışarıda kalmak,

14) Sınavda kopya çekmek veya kopya vermek.

c) Okul Değişirme yaptırımını gerektiren davranışlar:

- 1) Anayasanın başlangıcında belirtilen temel ilkelere dayalı millî, demokratik, lâik, sosyal ve hukuk devleti niteliklerine aykırı davranışlarda bulunmak veya başkalarını da bu tür davranışlara zorlamak,
- 2) Sarkıntılık, hakaret, iftira, tehdit ve taciz etmek veya başkalarını bu gibi davranışlara kışkırtmak,
- 3) Okula yaralayıcı, öldürücü aletler getirmek ve bunları bulundurmak,
- 4) Okul ve çevresinde kasıtlı olarak yangın çıkarmak,
- 5) Okul ile ilgili mekân ve malzemeyi izinsiz ve eğitim amaçları dışında kullanmayı alışkanlık hâline getirmek,
- 6) Okul içinde ve dışında; siyasi parti ve sendikaların propagandasını yapmak ve bunlarla ilgili eylemlere katılmak,
- 7) Herhangi bir kurum ve örgüt adına yardım ve para toplamak,
- 8) Kişi veya grupları dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce ve inançlarına göre ayırmak, kınamak, kötülemek ve bu tür eylemlere katılmak,
- 9) Başkasının malına zarar vermek, haberi olmadan almayı alışkanlık hâline getirmek,
- 10) Okulun bina, eklenti ve donanımlarını, taşınır ve taşınmaz mallarını kasıtlı olarak tahrip etmeyi alışkanlık hâline getirmek,
- 11) Okula, derslere, sınavlara girilmesine, derslerin ve sınavların sağlıklı yapılmasına engel olmak,
- 12) Okul içinde ve dışında okul yöneticilerine, öğretmenlere ve diğer personele ve arkadaşlarına şiddet uygulamak ve saldırıda bulunmak, bu gibi hareketleri düzenlemek veya kışkırtmak,
- 13) Yatılı bölge ortaokullarında, gece izinsiz olarak dışarıda kalmayı alışkanlık hâline getirmek,
- 14) Okul ile ilişiği olmayan kişileri okulda veya okula ait yerlerde barındırmak,

15) Kendi yerine başkasının sınava girmesini sağlamak, başkasının yerine sınava girmek,

16) Alkol veya bağımlılık yapan maddeleri kullanmak veya başkalarını kullanmaya teşvik etmek,

17) Kılık ve kıyafetle ilgili kurallara uymamakta ısrar etmek.

Yaptırım takdirinde dikkat edilecek hususlar

MADDE 56 – (1) Yaptırım takdir edilmesinde öğrencinin;

a) Davranışın niteliği, önemi ve ne gibi şartlarda gerçekleştiği, o andaki psikolojik durumu ve kişisel özellikleri,

b) Okul içinde ve dışındaki genel durumu,

c) Yaş ve cinsiyeti,

ç) Derslerdeki ilgi ve başarısı,

d) Okuldaki sosyal ve kültürel faaliyetlere katılım ve başarı durumu,

e) Aynı eğitim ve öğretim yılı içinde daha önce yaptırım uygulanıp uygulanmadığına dikkat edilir.

(2) Öğrenciye 3/7/2005 tarihli ve 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu hükümleri göz önünde bulundurularak olumsuz davranışına uygun yaptırım veya bir alt yaptırım takdir edilebilir.

(3) Tutuklu veya gözetim altında bulunan öğrencilerin savunmaları, il/ilçe millî eğitim müdürlüklerince ilgili makamlara müracaat edilerek alınır.

(4) Uyarma ve kınama yaptırımı, öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu tarafından verilir.

(5) Aynı olumsuz davranıştan dolayı birden fazla yaptırım uygulanamaz.

(6) Uyarı ve kınama yaptırımını okul müdürünün, okul değiştirme yaptırımını ise ilçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunun onayından sonra uygulanır.

(7) Okul değiştirme yaptırımını uygulanan öğrenciye yerleşim biriminde (**Değişik İbare: 25/06/2015 tarihli ve 29397 sayılı R.G.**) aynı türde nakil gidebileceği başka bir ortaokul olmadığı takdirde kınama yaptırımını uygulanır.

(8) Okul değiştirme yaptırımını uygulanan öğrenci, ilgili okul müdürlüğü ve il/ilçe millî eğitim müdürlüğünün olumlu görüşlerinin alınması şartıyla eğitim ve öğretim yılı sonunda önceki okuluna dönebilir.

(9) İlçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunda görüşülmesi gereken dosyalar en geç bir hafta içinde bu kurula gönderilir.

(10) Kınama ve okul değiştirme yaptırımlarından birini alan öğrenciye o eğitim ve öğretim yılı içinde teşekkür, takdir ve iftihar⁽¹⁾ belgesi verilmez.

(11) Öğrenci velisi, öğrenci hakkında verilen kararlara karşı tebliğ tarihinden itibaren beş iş günü içinde okul müdürlüğüne itirazda bulunabilir.

(12) Okul müdürü, okul değiştirme yaptırımını ile ilgili itiraz dilekçesini ve dilekçede belirtilen itiraz gerekçeleri hakkındaki görüşlerini, bu Yönetmeliğin 61 inci⁽¹⁾ maddesindeki belgeler ile birlikte dilekçenin okul yönetimine verildiği tarihten itibaren beş iş günü içinde ilçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kuruluna gönderir. İtiraz işlemleri sonuçlanıncaya kadar yaptırım uygulanmaz.

(13) Yaptırımlar, e-Okul sistemindeki öğrenci bilgileri bölümüne işlenir.

Öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu

MADDE 57 – (1) Ortaokul ve imam-hatip ortaokullarında öğrencilerin ilgi, istek, yetenek ve ihtiyaçlarını belirleyerek olumlu davranışlar kazanmaları ve olumsuz davranışların önlenmesi için öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu oluşturulur.

(2) Öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu;

a) (**Değişik: 23/10/2014 tarihli ve 29154 sayılı R.G.**) Varsa müdür başyardımcısı veya müdürün görevlendireceği müdür yardımcısının başkanlığında,

b) Her ders yılının ilk öğretmenler kurulu toplantısında öğretmenler kurulunca gizli oyla seçilecek üç öğretmen,

c) Okul-aile birliğinin kendi üyeleri arasından seçeceği bir öğrenci velisinden oluşturulur.

(3) Yeterli sayıda öğretmen bulunmaması hâlinde aday öğretmenlerle sözleşmeli ve ücretli öğretmenler de öğrenci davranışlarını değerlendirme kuruluna üye seçilebilir.

(4) Yapılan seçimde oyların eşit olması hâlinde seçim yenilenir. Bu durumda da eşitlik bozulmazsa, kıdemi fazla olan öğretmen üye seçilmiş sayılır. Kıdemlerin de yıl olarak eşitliği hâlinde kuraya başvurulur.

(5) Öğrenci davranışlarını değerlendirme kuruluna, aldıkları oy sırasına göre asıl üyelere sonra üç yedek üye seçilir. Asıl üyenin mazereti sebebiyle bulunmaması durumunda bu üyelik, sıraya göre yedek üyelere doldurulur.

(6) Öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunun görevi, yeni kurul oluşuncaya kadar devam eder. Üyeler, kabul edilebilir bir özrü bulunmadıkça görevden ayrılamaz.

(7) İkili eğitim yapılan okullarda, ayrı ayrı öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu oluşturulabilir.

(8) Öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu toplantılarına, ihtiyaç duyulması hâlinde okulun rehber öğretmeni de katılır. Ancak oy kullanamaz.

Öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunun görevleri

MADDE 58 – (1) Öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunun görevleri şunlardır;

a) Okul düzenini sağlamak üzere okul yönetimi, öğretmen, okulun diğer personeli, öğrenci ve veli tarafından getirilen olumlu veya olumsuz davranış ve uygulamalara ilişkin önerileri görüşmek ve aldığı kararları okul müdürüne bildirmek,

- b) Okulda örnek davranışlarda bulunan, derslerde başarılı olan, bilimsel, sanatsal, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılarak üstün başarı gösteren öğrencileri belirleyerek ödüllendirilmelerine karar vermek,
- c) Uyum sağlamakta güçlük çeken öğrencinin davranışlarını incelemek, nedenlerini araştırmak, değerlendirmek ve bu konuda uygun görülen rehberlik çalışmalarının yapılmasını sağlamak ve gerektiğinde ailesi, rehberlik ve araştırma merkezleri ile iş birliği yapmak,
- ç) Öğrencilerin gösterdikleri olumsuz davranışlarıyla ilgili olarak okul rehberlik ve psikolojik danışma servisi ile eş güdüm içerisinde çalışmak,
- d) Öğrencilerde görülen olumsuz davranışların, olumlu hâle getirilmesinde yaptırım yerine çatışma çözme, arabuluculuk ve benzeri çözüm yöntemlerini kullanmak,
- e) Öğrencilerin olumlu davranış kazanmalarına katkıda bulunmak, zararlı alışkanlıklardan korunmaları için veli ve çevre ile iş birliği yapmak,
- f) Okul müdürünün havale ettiği olumsuz davranışlarla ilgili olayları incelemek ve karara bağlamak.

Öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunun çalışması

MADDE 59 – (1) Öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu, başkanın ya da üyelerin yarısından bir fazlasının isteği üzerine toplanır.

(2) Kurula iletilen konulara ilişkin kararlar oy çokluğuyla alınır. Üyeler çekimser oy kullanamazlar. Okul yönetiminin kabul edilebilecek bir özrü bulunmadıkça kurul üyeleri kurula katılmaktan kaçınmazlar. Yaptırıma ilişkin davranıştan şikâyetçi olan, zarar gören veya olumsuz davranışta bulunanın ikinci dereceye kadar akrabalık ilişkisi olan üyeler kurula katılamaz.

(3) Kurul, kendisine ulaştırılan görüş ve önerileri en geç beş iş günü içinde inceleyip değerlendirir. Alınan kararlar, karar defterine kayıt edilir ve uygulanmak üzere en geç iki iş günü içinde okul müdürlüğüne bildirilir.

İfadelerin alınması, kanıtların toplanması ve kararların yazılması

MADDE 60 – (1) Öğrenci davranışlarını değerlendirme kuruluna sevk edilen öğrenci ile tanıkların ifadeleri kurul başkanı tarafından alınır ve tutanakla tespit edilir.

(2) Olayın gerçekleştiği yerde bulunanların ifadesine başvurulur. Çağrıldığı hâlde gelmeyen, savunma yapmayan veya ifade vermeyenlerin durumu tutanakla tespit edilir. Çağrıya özürsüz gelinmemesi durumunda dosyada bulunan bilgi ve belgelere göre işlem yapılır.

(3) Kararlar gerekçeli olarak karar defterine yazılır veya yazılan karar bu deftere yapıştırılır. Kararda, yaptırım takdirinde esas alınan hususlar özetlenir. Dayanılan Yönetmelik maddeleri belirtilir ve karara katılan üyeler tarafından imzalanır. Karara katılmayan üye veya üyeler gerekçelerini yazarak imza ederler. Kararlar, Öğrenci Davranışlarını Değerlendirme Kurulu Karar Örneği EK-10'a uygun şekilde yazılır.

(4) Okul müdürü, kurulun kararını uygun bulmazsa kendi itirazını içeren görüş ve önerisini de ekleyerek dosyayı en geç beş iş günü içinde okul öğrenci davranışlarını değerlendirme kuruluna iade eder. Kurulda ikinci kez görüşülüp verilen karar okulun nihai kararıdır.

(5) Kararların yazılmasından, imzalatılıp okul müdürüne sunulmasından, karar defterinin saklanmasından ve diğer okul içi yazışma işlemlerinden kurul başkanı sorumludur.

İlçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kuruluna gönderme

MADDE 61 – (1) Okul müdürü, okul öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunca verilen okul değiştirme yaptırımına ilişkin dosyayı en geç beş iş günü içinde ilçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kuruluna gönderir.

(2) Onay veya karara itiraz için gönderilecek dosyada aşağıdaki belgeler bulunur:

a) Yazılı ifadeler, savunma, varsa mahkeme kararı ve soruşturma ile ilgili diğer belgeler,

b) Öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu kararı onaylı örneği EK-10,

c) İtiraz edilmişse buna ilişkin belgeler,

ç) Kararların bildirildiğine ilişkin tebellüğ belgesi.

Kararların uygulanması, dosyalara işlenmesi ve silinmesi

MADDE 62 – (1) Kurulca verilen uyarma ve kınama yaptırımları, okul müdürünün onayı ile sonuçlandırılır.

(2) Okul değiştirme yaptırımı, ilçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunun onayından sonra veli okula çağırılarak tebliğ edilir ve uygulanır. Velinin çağrıya uymaması durumunda, 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanununa göre bildirilir ve tebellüğ belgesi dosyasında saklanır.

(3) Öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu, yaptırıma neden olan davranışları bir daha tekrarlamayan ve iyi hâlleri görülen öğrencilerin yaptırımlarını dönem sonlarında yapılacak toplantıda alacağı kararla ortadan kaldırabilir. Yaptırım kararı kaldırılan öğrencinin bilgileri, e-Okul sisteminin öğrenci bilgileri bölümünden silinir.

İlçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunun kuruluşu

MADDE 63 – (1) İlçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu, ilçe millî eğitim müdürünün görevlendireceği bir şube müdürünün başkanlığında, ilçe merkezindeki resmî ve özel ortaokullar ile imam-hatip ortaokullarındaki öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu başkanlarının arasından seçilecek iki üyenin katılımı ile oluşur. İllerin merkez ilçelerinde ise ilçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu, il millî eğitim müdürünün görevlendireceği bir şube müdürünün başkanlığında yukarıda belirtilen esaslar doğrultusunda oluşur.

(2) Bir ortaokul bulunan ilçelerde ise kurul, ilçe millî eğitim müdürünün görevlendireceği biri başkan olmak üzere iki şube müdürü ile ortaokul veya imam-hatip ortaokulu öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu başkanından oluşur.

(3) Tek şube müdürü bulunan ilçelerde kurul, ilçe millî eğitim müdürünün başkanlığında şube müdürü ile ortaokul veya imam-hatip ortaokulu öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu başkanından oluşur.

İlçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulunun görevleri

MADDE 64 – (1) İlçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu, başkanın çağrısı üzerine toplanır. Toplantı gündeminin belirlenmesi, ilgililere duyurulması ve kurul çalışmalarının düzenli bir şekilde yürütülmesi başkan tarafından sağlanır. Kurul, üye tam sayısının çoğunluğu ile toplanır. Kararlar çoğunlukla alınır, oylama açık oy yöntemiyle yapılır, oylamada çekimser oy kullanılmaz. Oyların eşitliği hâlinde başkanın olduğu taraf çoğunluk kabul edilir.

(2) İlçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu;

- a) Okullardan onaylanmak üzere gönderilen öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu kararlarını inceleyerek karara uyar veya değiştirerek İlçe Öğrenci Davranışları Değerlendirme Kurulu Karar Örneği EK-11'i düzenler.
- b) Okul değiştirilmesine karar verilen öğrencinin naklen gidebileceği okulu belirler.
- c) İtirazları inceleyerek verilen kararı değiştirir ya da itirazı reddeder.

(3) İlçe öğrenci davranışlarını değerlendirme kurulu, yaptırım dosyasının kurula bildirilmesinden sonra en geç beş iş günü içinde konuyu görüşmek üzere toplanır. Dosyada eksik gördüğü hususları ilgililere tamamlattırır. Gerektiğinde ilgili yerlerden bilgi isteyebilir. Görüşme tamamlandığında alınan kararın özeti üyeler tarafından bir tutanakla tespit edilir. Kurulun karar verme süresi on beş günü geçemez. Kararların oy birliği veya çoğunlukla alındığı belirtilir, başkan ve üyelerce imzalanır. Karşı görüşte olanlar gerekçelerini yazar ve imzalar.

Zararın ödetilmesi

MADDE 65 – (1) Okulun ve öğrencilerin mallarına verilen maddi zararlar, o öğrencinin velisine ödettirilir.

(2) Zararın ödenmesinde zorluk çıkaran veliler hakkında, 27/9/2006 tarihli ve 2006/11058 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Kamu Zararlarının Tahsiline İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre işlem yapılır.

YÖNETMELİK

ULUSAL VE RESMÎ BAYRAMLAR İLE MAHALLİ KURTULUŞ GÜNLERİ, ATATÜRK GÜNLERİ VE TARİHİ GÜNLERDE YAPILACAK TÖREN VE KUTLAMALAR YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam ve Genel İlkeler

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmelik; ulusal bayram Cumhuriyet Bayramı ve resmî bayramlar Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı, Atatürk'ü Anma ve Gençlik ve Spor Bayramı, Zafer Bayramı ile mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve tarihi günlerin kutlanmasını sağlamak amacıyla yapılacak törenleri kapsar.

Tören ve kutlama ilkeleri

MADDE 2 – (1) Cumhurbaşkanının bulunduğu taşra tören ve kutlamalarında Başkent programı uygulanır.

(2) Dış temsilciliklerimizde yapılacak tören ve kutlamalar, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğüne verilecek talimata göre düzenlenir.

(3) Merkezinde birden fazla ilçe bulunan illerde ve bu ilçelerde kutlamalar, il kutlama komitesinin hazırlayacağı programa göre yapılır.

(4) Başkent dışında Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı, Başbakan veya Bakanların törene katılması durumunda;

a) Cumhuriyet Bayramı ve Zafer Bayramı tebrikatını, mahalli mülki amir ile birlikte kabul eder ve önde yer alırlar.

b) Şeref tribününde mahalli mülki amirden önce yer alırlar; bu durumda ekli (1) sayılı listede yer alan kişilere şeref tribününün durumuna göre mahalli mülki amir, garnizon komutanı ve belediye başkanından sonra sıra ile yer verilir.

c) Tören geçişini mahalli mülki amir, garnizon komutanı ve belediye başkanı ile birlikte şeref tribününde ayakta kabul ederek selamlar; Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı ile Başbakanın katılmadığı, birden fazla Bakanın bulunduğu durumlarda Resmî Gazetede Bakanlar Kurulu listesinde önde olan Bakan selamlamaya katılır.

ç) Tensipleri halinde çelenkleri mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı ile diğerlerinden önce konulur.

(5) Çelenkler, bayramın bitim saatinde ilgili kurumun mensupları tarafından tören yapılmadan kaldırılır. Aksi halde belediye görevlileri veya kolluk tarafından tören yapılmadan kaldırılır.

(6) Bayramların dışında anıtlara çelenk koymak isteyen kuruluş, kişi veya kişi toplulukları kırk sekiz saat önceden mülki idare amirinden izin almak zorundadır. İzin alınmadan konulduğu görülen çelenkler, kolluk tarafından kaldırılır.

(7) Hava muhalefeti gibi zaruri hallerde, bayram programının bir kısmının veya tamamının en kısa sürede yapılmak üzere ertelenmesine mülki idare amirince karar verilir.

(8) Bayramın başlangıç ve bitiş saatleri arasında resmî kurumlar bayraklarla donatılır.

(9) Yönetmelikte yer almayan hususlarda mülki idare amirince gerekli düzenlemeler yapılır.

Tören ve kutlama komitelerinin oluşumu ve görevleri

MADDE 3 – (1) Başkentte;

a) Cumhuriyet Bayramı törenleri programının hazırlanması ve uygulanması Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğüne, İçişleri Bakanlığıyla koordine edilerek yürütülür.

b) Zafer Bayramı törenleri, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğünce, Genelkurmay Başkanlığıyla koordine edilerek yürütülür.

(2) İl ve ilçelerde ulusal bayram, resmî bayramlar, mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve diğer tarihi günlerin kutlanması, vali veya görevlendireceği vali yardımcısı veya kaymakamın başkanlığında; garnizon komutanlığı, belediye başkanlığı, emniyet müdürlüğü, milli eğitim müdürlüğü, gençlik hizmetleri ve spor müdürlüğü ile mülki idare amirince uygun görülecek diğer kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum kuruluşları temsilcilerinin katılımıyla oluşan komite tarafından düzenlenir.

(3) Tören ve kutlama programı illerde valinin, ilçelerde kaymakamın onayı ile yürürlüğe girer.

(4) Tören ve kutlama komitelerinin görev ve yetkileri şunlardır:

a) Ulusal bayram, resmî bayram ve tarihi günlerin anlam ve önemine uygun ve halkın azami derecede katılımını ve coşku ile kutlanmasını sağlayacak ve milli onur gereklerine uygun tören ve kutlama programlarını hazırlamak ve uygulanacak genel esasları belirlemek.

b) Kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum kuruluşlarının bu konuda yapacakları faaliyet ve hizmetlerde koordinasyon ve birliği sağlamak.

İKİNCİ BÖLÜM

Ulusal Bayram

Cumhuriyet Bayramı törenleri

MADDE 4 – (1) Cumhuriyetin ilan edildiği 29 Ekim günü ulusal bayramdır. Türkiye'nin içinde ve dışında Devlet adına yalnız 29 Ekim günü tören yapılır. Bayram 28 Ekim günü saat 13.00'te Başkentte yapılan yirmi bir pare top atışı ile başlar ve 29 Ekim günü saat 24.00'te son bulur.

(2) Cumhuriyet Bayramı törenleri aşağıdaki şekilde uygulanır:

a) Başkentte Cumhuriyet Bayramı törenleri:

1) Anıtkabir'e Cumhurbaşkanı tarafından çelenk konulur ve İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

2) Cumhurbaşkanı tarafından Cumhurbaşkanlığında tebrikat kabul edilir.

3) Cumhurbaşkanı tarafından törene katılanların ve halkın bayramı kutlanır.

4) İstiklal Marşı ile bayrağın göndere çekilmesini müteakip tören geçişi ve programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır.

5) Cumhuriyet Bayramı resepsiyonu Cumhurbaşkanı tarafından verilir.

b) Başkent dışında Cumhuriyet Bayramı törenleri:

1) Atatürk anıt veya büstüne mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından çelenk konulur. Mahallin en büyük mülki idare amirliğine ait çelenk anıtın alt kaidesinin tam ortasına, Türk Silahlı Kuvvetlerine ait çelenk onun sağına, belediyeye ait çelenk ise soluna konulur. Çelenk konulduktan sonra İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

2) Mülki idare amiri tarafından tebrikat, ekli (1) sayılı listede yer alan sıraya göre makamında kabul edilir.

3) Mülki idare amiri tarafından, beraberinde garnizon komutanı ve belediye başkanı olduğu halde, törene katılanların ve halkın bayramı kutlanır, İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

4) Mülki idare amiri tarafından bayramın anlam ve önemini belirten konuşma yapılır.

5) Tören geçişi mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından şeref tribününden selamlanır.

6) Programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır.

7) Cumhuriyet Bayramı resepsiyonu vali tarafından verilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Resmî Bayramlar

Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı törenleri

MADDE 5 – (1) Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı 23 Nisan günü saat 08.00’de başlar ve saat 24.00’te son bulur.

(2) Milli Eğitim Bakanı, günün anlam ve önemini belirten mesajını medya aracılığıyla bildirir.

(3) Milli Eğitim Bakanı bir il törenine katılır.

(4) Atatürk anıt veya büstüne milli eğitim müdürlüğü tarafından çelenk konulur. Çelenk konulduktan sonra İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

(5) Kutlama komitelerince hazırlanan programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Programda tören geçişi ve tebrikata yer verilmez.

Atatürk’ü Anma ve Gençlik ve Spor Bayramı törenleri

MADDE 6 – (1) Atatürk’ü Anma ve Gençlik ve Spor Bayramı 19 Mayıs günü, Atatürk’ün 19 Mayıs 1919’da Samsun’da karaya çıktığı saat olan 07.00’de başlar ve saat 24.00’te son bulur.

(2) Gençlik ve Spor Bakanı, günün anlam ve önemini belirten mesajını medya aracılığıyla bildirir.

(3) Gençlik ve Spor Bakanı bir il törenine katılır.

(4) Atatürk anıt veya büstüne gençlik hizmetleri ve spor müdürlüğü, bulunmaması halinde mülki amirin görevlendireceği bir müdürlük tarafından çelenk konulur. Çelenk konulduktan sonra İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

(5) Kutlama komitelerince hazırlanan programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Programda tören geçişi ve tebrikata yer verilmez.

Zafer Bayramı törenleri

MADDE 7 – (1) Zafer Bayramı, 30 Ağustos günü saat 07.00’de başlar ve saat 24.00’te son bulur. Saat 12.00’de Başkentte yirmi bir pare top atışı yapılır.

(2) Zafer Bayramı törenleri aşağıdaki şekilde uygulanır:

a) Başkentte Zafer Bayramı törenleri:

1) Anıtkabir’e Cumhurbaşkanı tarafından çelenk konulur ve İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

2) Cumhurbaşkanı tarafından Cumhurbaşkanlığında tebrikat kabul edilir.

3) Cumhurbaşkanı tarafından törene katılanların ve halkın bayramı kutlanır.

4) İstiklal Marşı ile birlikte bayrağın göndere çekilmesini müteakip tören geçişi ve programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır.

5) Zafer Bayramı resepsiyonu Cumhurbaşkanı tarafından verilir.

b) Başkent dışında Zafer Bayramı törenleri:

1) Atatürk anıt veya büstüne mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından çelenk konulur. Mahallin en büyük mülki amirliğine ait çelenk anıtın alt kaidesinin tam ortasına, Türk Silahlı Kuvvetlerine ait çelenk onun sağına, belediyeye ait çelenk ise soluna konulur. Çelenk konulduktan sonra İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

2) Mülki idare amiri beraberinde garnizon komutanı ve belediye başkanı olduğu halde tebrikatı, ekli (1) sayılı listede yer alan sıraya göre makamında kabul eder.

3) Mülki idare amiri tarafından, beraberinde garnizon komutanı ve belediye başkanı olduğu halde, törene katılanların ve halkın bayramı kutlanır, İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

4) Tören geçişi mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından şeref tribününden selamlanır.

5) Programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır.

6) Zafer Bayramı resepsiyonu vali tarafından verilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Tarihi Günler

Mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve diğer tarihi günler

MADDE 8 – (1) Mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve diğer tarihi günlerin kutlama faaliyetleri; Başkentte Ankara Valiliği, Başkent dışında valilikler ve kaymakamlıklarca oluşturulacak kutlama komiteleri tarafından belirlenir. Programda, günün anlam ve önemine uygun olarak yapılacak bilimsel toplantı, konferans, sergi, yarışma, tiyatro, halk oyunları, gösteriler ve konser gibi faaliyetler yer alır. Programda tören geçişi ve tebrikata yer verilmez.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Son Hükümler

Tereddütlerin giderilmesi

MADDE 9 – (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında ortaya çıkabilecek tereddütlerin giderilmesinde; Başkentteki tören ve kutlamalarda Dışışleri Bakanlığı, Başkent dışındaki tören ve kutlamalarda İçişleri Bakanlığı yetkilidir.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelikler

MADDE 10 – (1) 14/8/1981 tarihli ve 8/3456 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Ulusal ve Resmî Bayramlarda Yapılacak Törenler Yönetmeliği, 3/3/1982 tarihli ve 8/4400 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihi Günlerde Yapılacak Törenler Yönetmeliği ve 4/9/1973 tarihli ve 7/7058 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Resmî Bayramlar ve Anma Günlerinde Anıtlara Konulacak Çelenklerin Hazırlanma, Taşınma ve Sunulması Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 11 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 12 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

(1) SAYILI LİSTE

BAŞKENT DIŞINDAKİ İLLERDE TEBRİKATA GİRİŞ SIRASI

1. TBMM üyeleri
2. Mahallin en büyük komutanı, general ve amiraller, garnizon komutanı
3. Büyükşehir belediye başkanı, bakan yardımcısı, il belediye başkanı
4. Cumhuriyet başsavcısı, adlî yargı adalet komisyonu başkanı, bölge adlîye ve bölge idare mahkemesi başkanları, bölge adlîye mahkemesi Cumhuriyet başsavcısı, idare ve vergi mahkemeleri başkanları, üniversite rektörleri, baro başkanı
5. Vali yardımcıları, kaymakamlar, il genel kolluğunun en üst amirleri, il genel meclisi başkanı ile ilçe belediye başkanları
6. Rektör yardımcıları, fakülte dekanları, enstitü ve yüksekokul müdürleri
7. Genel ve özel bütçeli kuruluşların üst yöneticileri
8. Valilikçe belirlenecek sayıda, garnizon komutanınca tespit edilecek silahlı kuvvetler mensupları
9. Hâkimler, savcılar, noter odası başkanı
10. İktidar partisi, ana muhalefet partisi ve Türkiye Büyük Millet Meclisinde grubu bulunan diğer partilerin (alfabetik sıraya göre) il başkanları
11. Dekan yardımcıları, enstitü ve yüksekokul müdür yardımcıları

12. Resmî Gazetede Bakanlar Kurulu listesindeki sıraya göre bakanlıkların bölge ve il teşkilatındaki amir, başkan ve müdürleri, il milli eğitim müdürlüğünce belirlenecek ilköğretim ve ortaöğretim okul müdürleri

13. Kamu bankalarının müdürleri, KİT ve TRT üst yöneticileri

14. Türkiye Büyük Millet Meclisinde grubu bulunmayan siyasi partilerin il başkanları (alfabetik sıraya göre)

15. İl genel meclisi ve belediye meclisi üyeleri

16. O yerdeki mesleki kuruluşlar ve en fazla üyeye sahip basın kuruluşunun temsilcileri

17. Özel banka müdürleri

18. Kamu yararına çalışan dernek başkanları

NOT:

1. Başkent protokol listesinde yer alan kişilerin ilde bulunması halinde bunların yeri mülki idare amirince Başkent protokolü esas alınarak belirlenir.

2. İlçelerde tebrikata giriş sırası ildeki sıraya göre belirlenir.

ÖZGEÇMİŞ



Ad-Soyad : Murat ÇELİK
Doğum Tarihi ve Yeri : 17.06.1985 / DİYARBAKIR
Medeni Durumu : Evli
E-posta : murat_celik1903@hotmail.com

ÖĞRENİM DURUMU

İlkokul : 1996, Yahya Kemal Beyathı İlkokulu/AYDIN
Ortaokul : 1999, Gazipaşa Ortaokulu/AYDIN
Lise : 2003, Aydın Yabancı Dil Ağırlıklı Lisesi/AYDIN
Lisans : 2008, Dokuz Eylül Üniversitesi, Buca Eğitim Fakültesi, İlköğretim Bölümü, Sınıf Öğretmenliği/İZMİR
2014, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim İktisat Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü/ESKİŞEHİR

MESLEKİ DENEYİM VE ÖDÜLLER:

2008 yılından itibaren Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde sınıf öğretmeni olarak görev yapmaktayım. Resmî kayıtlara geçmiş herhangi bir ödül kaydım bulunmamaktadır.