



**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANI KURALLARI



Editör  
Doç. Dr. B LSEN B LG L



Bu kitabın, basım, yayım ve satış hakları Atatürk Üniversitesi'ne aittir. Bireysel öğrenme yaklaşımıyla hazırlanan bu kitabın bütün hakları saklıdır. Atatürk Üniversitesi'nin izni alınmaksızın kitabın tamamı veya bir kısmı mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt veya başka şekillerde çoğaltılamaz, basılamaz ve dağıtılamaz.

Copyright © 2019

The copyrights, publications and sales rights of this book belong to Atatürk University. All rights reserved of this book prepared with an individual learning approach. No part of this book may be reproduced, printed, or distributed in any form or by any means, technical, electronic, photocopying, magnetic recording, or otherwise, without the permission of Atatürk University.



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ  
AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

ISBN: 978-605-7638-85-4

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ YAYINI

ERZURUM

# İÇİNDEKİLER

1. Protokol Kavramı, Gelişim Süreci ve Önemi <i>Doç. Dr. SELDA UCA</i>	<u>4</u>
2. Protokol Türleri ve Protokol Sıra Düzenleri <i>Prof. Dr. EMRAH ÖZKUL</i>	<u>24</u>
3. Kurum ve Kuruluşlarda Protokol <i>Doç. Dr. HATİCE AYDIN</i>	<u>43</u>
4. Devlet Protokolü <i>Dr. Öğr. Üyesi SEDEN DOĞAN</i>	<u>61</u>
5. Bayrak ve Taahhüt Protokolü <i>Doç. Dr. SAADET PINAR TEMİZKAN</i>	<u>80</u>
6. Tören, Toplantı ve Konuşma Protokolü <i>Dr. Öğr. Üyesi DEMET TÜRÜNKAN</i>	<u>100</u>
7. Randevu, Ziyaret, Teşekkür ve Hediye Protokolü <i>Dr. Öğr. Üyesi TULAY ÜZÜMCÜ POLAT</i>	<u>118</u>
8. Davet ve Ziyafet Protokolü <i>Dr. Öğr. Üyesi NERİN HAN AKDEMİR</i>	<u>140</u>
9. Kıyafet Protokolü <i>Prof. Dr. ASLI ALBAYRAK</i>	<u>161</u>
10. Konuk Protokolü <i>Doç. Dr. BAYRAM ARIHAN</i>	<u>176</u>
11. Yazılı İletişimde Protokol <i>Öğr. Gör. Dr. ÖMÜR ALYAKUT</i>	<u>196</u>
12. Çalışma Ortamı Protokolü <i>Doç. Dr. CELAL AYDIN</i>	<u>220</u>
13. Sosyal Davranış Kuralları <i>Doç. Dr. HAKAN YILMAZ</i>	<u>246</u>
14. Nezaket ve Görgü Kuralları <i>Doç. Dr. ERKAN TAŞKIRAN</i>	<u>268</u>

Editör

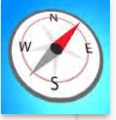
Doç. Dr. BİLSEN BİLİKLİ

# PROTOKOL KAVRAMI, KAVRAMIN GELİŞİM SÜRECİ VE ÖNEMİ



## İÇİNDEKİLER

- Protokol Kavramı ve Tanımı
- Protokol Kavramının Gelişim Süreci
- Protokol Kavramının Önemi
- Protokolde Temel İlkeler
- Protokol Türleri



## HEDEFLER

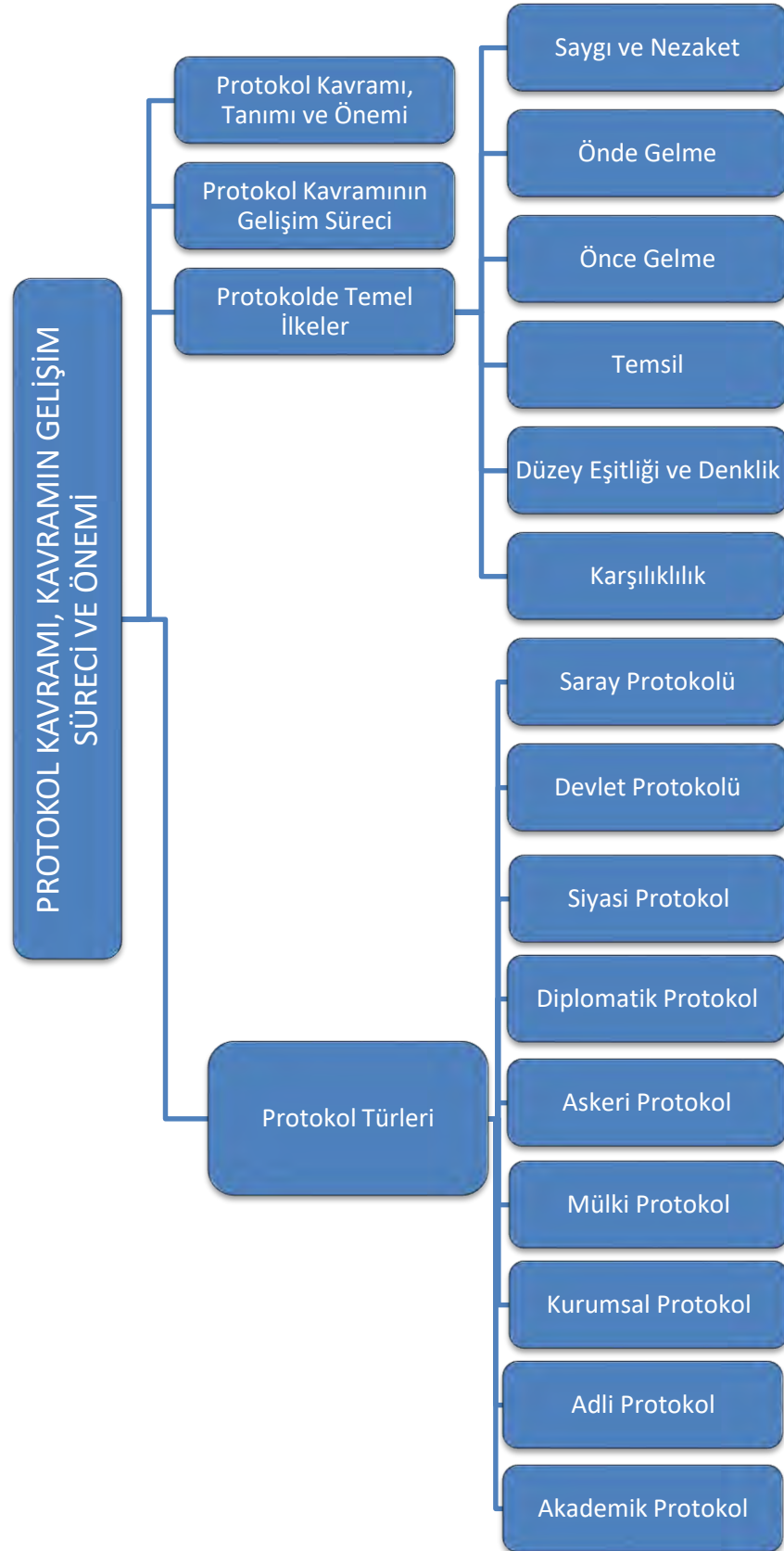
- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Protokol kavramını tanımlayabilecek,
  - Protokol kavramının gelişim sürecini açıklayabilecek,
  - Protokol kavramının önemini ifade edebilecek,
  - Protokolde temel ilkeleri sıralayabilecek,
  - Protokol türlerini belirtebileceksiniz.



**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI Doç. Dr. Selda UCA

# ÜNİTE 1



## GİRİŞ

Protokol, devlet ve diplomasi alanındaki törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar toplamını ifade etmektedir. Protokol kavramını görgü ve nezaket kurallarından bağımsız olarak düşünmek mümkün değildir. Protokol kuralları "resmi görgü kuralları" olarak da ifade edilmektedir. Protokol kurallarının amacı; bireysel, kurumsal ve ulusal onuru ve saygınlığı korumaktır.

Protokol, günümüzde devlet hayatında ve özellikle uluslararası ilişkilerde olduğu gibi, ulusal ve kurumsal düzeyde (siyasi, askeri, mülki, idari, akademik, adli, dini, sportif ve toplumsal alanda) kamusal ve özel tüm kurum ve kuruluşlarda düzenlenen toplantı ve törenlerde, etkinliklerde, resmi davet ve ziyafetlerde, kabul ve ziyaretlerde, resmi görüşmelerde ve ilişkilerde yaygın ve etkin biçimde uygulanmaktadır.

Protokol kurallarına uymak nezaket açısından gereklilik, protokol açısından ise zorunluluktur. Bu kurallar toplumsal yaşamda sosyal davranış kuralları ile bir arada uygulanmaktadır. Protokolde şahıs değil, o şahsın unvanı ve temsil ettiği makam önem kazanmaktadır.

Protokol kurallarını bilmek insana güven vermekte, üstünlük ve saygınlık kazandırmaktadır. Protokol kurallarına uyan kişi, iş yaşamında fark edilmekte, tercih edilmekte ve yükseltilmektedir. Bu nedenle başta kamu görevlileri olmak üzere bireylerin protokol kurallarını bilmesi ve uygulaması resmi ilişkiler ve sosyal hayat bakımından büyük önem taşımaktadır.

Bu bölümde protokol kavramının tanımı ve önemi, tarihsel olarak gelişimi, protokol ile ilgili temel ilkeler, sıra düzenleri ve protokol türleri ayrıntılı bir biçimde ele alınarak değerlendirilmektedir.

## PROTOKOL KAVRAMI VE TANIMI

İnsanların toplum içerisindeki yaşantılarında başına buyruk davranışları mümkün değildir. İnsan davranışlarını hem kişisel anlamda hem de çevresel anlamda sınırlandıran pek çok faktör bulunmaktadır. Bu nedenle insanlar içinde bulundukları ortama uygun davranışlar sergilemek zorundadırlar.

Her toplumda görgü ve nezaket kuralları birbirinden farklılık arz etse de toplumsal anlamda insan davranışları belirli davranış kalıpları içerisinde şekillenmektedir. Bu kapsamda ele alındığında *protokol, başta devlet törenleri olmak üzere diplomatik ilişkilerde, resmî ilişkilerde, sosyal hayatta usul ve şekil yönünden uygulanması gereken kuralları* ifade etmektedir.

Yukarıda da ifade edildiği gibi insanların hem bireysel olarak hem de toplu halde kendilerine ve bir arada yaşadıkları diğer insanlara karşı uymak zorunda olduğu birtakım kurallar bulunmaktadır. İşte bu kurallar "protokol kuralları" olarak isimlendirilmektedir.



İnsanların hem bireysel olarak hem de toplu halde kendilerine ve bir arada yaşadıkları diğer insanlara karşı uymak zorunda olduğu birtakım kurallar bulunmaktadır.

Protokol kavramı terminolojik olarak Fransızcadan Türkçeye geçmiş olan bir kavramdır. İlk defa 1330 yılında "resmi tutanak" anlamında kullanılmıştır. Protokol kavramı dar anlamda, "kamu belgelerinin aslı, milletlerarası konferansların ve anlaşmaların tutanakları" olarak ifade edilmektedir. Kavramı geniş anlamıyla ele aldığımızda ise protokol, "devlet ve diplomasi ile ilgili törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar toplamı" olarak tanımlanmaktadır. Terbiye, nezaket ve zarafet kavramları sosyal davranışın temellerini oluşturmaktadır. Aynı zamanda bu kavramlar protokol uygulamalarına da yön vermektedir.

Türk Dil Kurumu'na göre protokol; "diplomatlıkta, devletler arasındaki ilişkilerde geçen yazışmalarda, resmî törenlerde, devlet başkanları ile onların temsilcileri arasındaki görüşmelerde uygulanan kurallar" olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanıma göre protokol kavramı, "ulusal ve uluslararası alanda gerçekleştirilen resmi toplantı, tören, davet, görüşme, yazışma, kabul, ziyafet, ziyaret gibi etkinliklerde uyulması gereken kurallar bütünü" dır.

Sosyal davranış açısından değerlendirildiğinde protokol, "özellikle kamu personelinin davranışlarını ve kamu-birey ilişkilerini belirleyen devlet görgüsü" olarak ifade edilebilir.

Yukarıda yer alan tanımlar göz önüne alındığında protokol kavramının aslında iki boyutu olduğu dikkat çekmektedir. Bunlar; "sivil protokol" ve "resmi protokol" olarak ifade edilebilir. *Sivil protokol, sosyal davranışlar, görgü ve nezaket kuralları ile ilgilidir. Devlet resmîyeti ile ilgili olan resmi protokol ise devlet tarafından gerektiğinde kanun, gerektiğinde ise çeşitli yönetmelikler hazırlanarak denetim altına alınmaktadır.*



Örnek

- Türkiye'de özel kuruluşların asmak istedikleri özel bayrak veya flamalar konusunda bile yönetmelik bulunmaktadır.

Protokol kurallarının uygulandığı alanları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Makam odaları, makamda karşılama ve uğurlama,
- Makam arabalarında oturma düzeni,
- Ulusal resmi bayram, mahalli kurtuluş günleri vb. törenlerde önde gelim,
- Resmi toplantılarda oturma düzeni ve hitap önceliği,
- Ziyafet, balo, resepsiyon, kokteyl vb. resmi davetlerde oturma düzeni,
- Resmi yazışma kuralları,
- Resmi ziyaretler,
- Ulusal bayrak törenleri,
- Protokol yazıları,
- Göreve başlama ve ayrılımda, devir/teslim törenleri.



Protokol yaşamsal nitelikler bütünüdür ve kaliteli yaşamayı bilme sanatının özüdür.

Protokol kavramı kamusal anlamda devlet, kurum ve bireye hak ettiği ve layık olduğu değeri vermek ile ilgili bir kavramdır. Söz konusu tüm alanlarda ve kişiler/kurumlar arası iletişimlerde protokol kurallarına uymak önem taşımaktadır. Protokol uygulamalarının amaçları arasında; kamu ortamında ve toplumsal hayatta devlet, kurum ve insanlara hak ettikleri değeri sunmak, uluslararası, ulusal, kurumsal ve bireysel itibarı sağlamaktır.

*Protokol kuralları toplumların eğilimleri, kültürel gelişimleri ve sosyal değişimlerine bağlı olarak zaman içerisinde sürekli değişiklik göstermiştir. Bu anlamda protokol kavramının geçmişten günümüze gelişim evreleri önem taşımaktadır.*

## PROTOKOL KAVRAMININ GELİŞİM SÜRECİ

Protokol kavramının temellerinin devlet olarak nitelendirilen örgütsel yapının ortaya çıkışıyla atıldığını söylemek mümkündür. Başka bir ifadeyle *ülkeler arasında diplomasinin başlamasıyla birlikte "protokol" ülkeler arasındaki ilişkileri düzenlemeye başlamıştır*. Örneğin MÖ 1200'lü yılların başında, Hititliler ile Ramses arasında yapılan anlaşmayı bir elçinin gerçekleştirdiği bilinmektedir. İlkel dönemlerde bile kabileler arasında temsilciler belirlenmekte ve belirli kurallar dâhilinde görüşmeler yapılmakta, bu kişilere temsilci sıfatıyla büyük itibar gösterilmekteydi.

Geçmiş dönemlerde başka bir ülkeden gelen elçiler o ülke halkına tanıtılır ve halk tarafından büyük ilgiyle karşılanırlardı. Günümüzde uygulanmakta olan pek çok diplomatik kuralın temelini aslında geçmiş yıllarda atıldığı da bilinmektedir. Örneğin diplomatların ve elçilerin dokunulmazlık kuralı bunlardan sadece biridir.

*Protokol kurallarının diplomasi alanında kullanılması ise Yunanlıların elçilerin dokunulmazlığı prensibini uygulamaya koymaları ile başlamıştır*. Romalılar, bu kuralları bir sanat olarak benimsemiş, Venedik'te ilk diplomasi okulunu açmışlardır.

1648 Westphalia ve 1713 Utrecht Konferansları sırasında müzakereleri olumsuz etkileyen birtakım sorunlar ortaya çıkmış ve bu sorunlar devletler arasında diplomatik görüşmelerin gerçekleştirilmesi sırasında uygulanacak kuralların belirlenmesi konusunu gündeme getirmiştir. Söz konusu bu tartışmalar 1815 Viyana Kongresi sırasında da devam etmiş ve bu kongrede devletlerin diplomatik görüşmeler sırasında uymaları gereken kurallar konusunda fikir birliğine varılmıştır. Fikir birliğine varılan tüm hususlar 1818 Aix-La-Chapelle Konferansı'nda çok taraflı bir anlaşma ile sonuca bağlanmıştır. Yine 1961 yılında Viyana'da düzenlenen Diplomatik İlişkiler ve Bağışıklıklar Hakkında Birleşmiş Milletler Konferansı'nda, anlaşma üzerinde birtakım değişiklikler gerçekleştirilerek kesin biçimde kabul edilmiştir.

Osmanlı İmparatorluğu döneminde de protokol kurallarına büyük önem verilmiştir. Protokol kelimesi Osmanlı'da Tanzimat'la beraber kullanılmaya başlanmış ve "teşrifat" kelimesiyle tanımlanmıştır. "Teşrifat" kelimesi resmi anlamda kullanılırken, sosyal alanda ise "Âdâb-ı Muâşeret" kelimesi kullanılmıştır.



Viyana Kongresi'nde, katılımcı 15 devlet salona giriş ve toplantı masasında nereye oturacakları konularında anlaşamamış ve toplantı salonuna yuvarlak bir masa konulmuştur.



Avrupa'da pek çok devlet Fatih Sultan Mehmet döneminden beri İstanbul'da diplomatik temsilcilikler oluşturmuşlardır.

16. yüzyılda Avrupa'da bazı imparatorlukların protokol kurallarını öğrenmeleri için temsilcilerini İstanbul'a gönderdikleri bilinmektedir. *Osmanlı İmparatorluğu döneminde protokol konusunda ilk çalışmalar Fatih Sultan Mehmet döneminde yapılmıştır.* Bu dönemde protokol kuralları ilk kez Kanunname-i Âli Osman'da yer almıştır. Örneğin Fatih Sultan Mehmet döneminde yabancı elçilerin padişahın elini öpmesi elçilere izinli tanınan bir ayrıcalık olmuştur.

Kanuni Sultan Süleyman döneminde ise devlet büyüklerinin unvanları, kıyafetleri, saygı kuralları, padişahın huzuruna kabul ilkeleri, harem içerisindeki hiyerarşik yapı ve törenlerde uyulacak kurallar bir protokol tüzüğü çerçevesinde düzenlenmiş ve sarayda bir protokol dairesi kurulmuştur. Örneğin bu dönemde, saraydaki kabul törenlerinde yabancı elçilerin ülkelerinden getirdikleri hediyeleri sunmadan önce Sadrazam İbrahim Paşa'nın kaftanının eteğini öpmesi protokol bakımından zorunlu tutan bir uygulama olmuştur.

Osmanlı Devleti gücüne ve ihtişamına yakışan bir şekilde protokol kurallarını oluşturmuş ve etkili bir şekilde uygulamıştır. Bu dönemde benimsenen protokol kuralları resmi törenlerde, Osmanlı Devletini ziyaret eden yabancı elçilerin ve konukların ağırlanmasında kendini göstermiştir. Osmanlı Devleti aynı zamanda devlet temsilcilerinin yurtdışına yönelik seyahatlerinde en üst protokolün uygulanmasını da sağlamıştır.

Cumhuriyet döneminde ise ülke içerisinde uygulanacak protokol kuralları "Elçilerin Reisicumhur Hazretleri Tarafından Sureti Kabulleri ve Sair Teşrifat Usulleri Hakkında Talimname" isimli yönetmelik ile oluşturulmuştur. Aynı zamanda *Dışişleri Bakanlığı tarafından Protokol Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Günümüzde halen Türkiye'de protokol işleri bu müdürlük tarafından yürütülmektedir.*

## PROTOKOL KAVRAMININ ÖNEMİ

Protokol kuralları hemen hemen her ülke için önem taşımaktadır. Özellikle, İspanya, Rusya, Almanya, İngiltere, İtalya, Avusturya, Türkiye gibi pek çok ülke protokol kurallarının işleyişi konusunda öne çıkan ülkelerdir. Protokol kurallarının ilk kez ortaya çıktığı ülke olan Fransa'da bu kurallar, "herkesin üstünde bir tür din" olarak kabul edilmektedir. Hatta Fransız Akademisi üyesi Jules Cambren protokolü, "kuralları ve sırları ile bir din" olarak tanımlamaktadır.

*Protokol, devletler için bir güç gösterisi olmanın yanı sıra, yönetim sisteminin ne kadar demokratik olduğunun da bir göstergesi olarak kabul edilmektedir.*

Kamusal alanda toplantı ve tören vb. gibi etkinlikler; kişisel, kurumsal, ulusal ve uluslararası etkileşimler; ziyaretler vb. protokol kurallarına uygun olarak düzenlenmektedir.

Yapılan tanımlardan ve açıklamalardan hareketle protokol kavramının önemini aşağıdaki şekilde özetleyebiliriz:

- Resmi görgü kurallarıdır.



Protokol kurallarının amacı kişisel, kurumsal ve ulusal onuru ve itibarı korumaktır.

- Devlet törenlerinde, diplomatik ilişkilerde, sosyal hayatta ve resmi ilişkilerde davranış ve öncelikler konusunda uyulacak kurallardır.
- Kamu ve toplumsal yaşantıda, tüm bireylerin uymak ve uygulamak durumunda oldukları davranışlardır.
- Protokol kurallarına uymak;
  - İnsan ilişkilerinde kişisel,
  - Kurumsal ilişkilerde kurumsal,
  - Uluslararası ilişkilerde milli saygınlık kazandırır.

Diplomatik ilişkilerde egemen eşitlik ve denkliğin vurgulanmasını sağlayan protokol kuralları, kuruluşlarla örgütlenmiş sosyal grupların karşılıklı ilişkilerini de düzenler. Diplomatik ilişkilerin yanı sıra, kurum içi ve kurumlar arası ilişkilerin belli bir düzende sürdürülmesini sağlayan protokol kuralları yönerge, yönetmelik ve kanun maddeleri ile resmi niteliğe kavuşmaktadır. Başka bir ifadeyle protokol kuralları; kuruluşların da örgütlenmiş sosyal grupların da karşılıklı ilişkilerini düzenlemektedir.

## PROTOKOLDE TEMEL İLKELER

Protokol kuralları yukarıda da açıklandığı gibi uluslararası ilişkilerde, ulusal düzeyde ve kurumlar arasında kabul görmüş resmi görgü kurallardır. Uluslararası boyutta uluslararası sözleşmelerle ve anlaşmalarla, ulusal boyutta yasa, tüzük ve yönetmeliklerle ve kurumsal boyutta da yönetsel düzenlemeler ile uygulanmakta olan bu kurallar bazı temel ilkelere dayanmaktadır. Söz konusu ilkeler ve içerikleri aşağıdaki kısımda açıklanmaktadır.

### Saygı ve Nezaket

Saygı ve nezaket aslında protokol kurallarının temelini oluşturmaktadır. Hangi alanda uygulanıyor olursa olsun protokol kuralları, ilkesel olarak saygı ve nezakete dayanmaktadır. Protokol kavramı ile ilgili yapılan tanımlar da göz önüne alındığında görülmektedir ki protokol "resmi saygı ve nezaket kuralları"nı ifade etmektedir.

Kamusal, kurumsal ve sosyal hayatta devlet yetkilileriyle, üstlerle, misafirlerle, politikacılarla, yaşlılarla, engellilerle, yabancılarla vb. diğer insanlarla iletişimlerde ve ilişkilerde saygı ve nezaket kuralları önem teşkil etmektedir. Saygı ve nezaket kurallarına uymak; bireysel, kurumsal ve ulusal onur ve itibarın koruyucusudur.

Kişinin saygı ve nezaket kurallarını özümseme, bilgi, hoşgörü bakımından yetkinliği, olgunluk olarak ifade edilmektedir. Olgun insan; bilgisi, görgüsü ve deneyimi ile olaylara daha saygılı ve nezaket kuralları çerçevesinde yaklaşmaktadır.

### Önde Gelme (Öncelik, Sonralık, Sıra, Düzen)

Protokol ilkelerinden biri olan önde gelme, bir sıra düzenidir. Önde gelme kavramı en basit şekilde kişi ve/veya kurumların sıralaması olarak ifade edilebilir.



Nezaket, başkalarına karşı saygılı ve incelikli davranma, incelik, naziklik anlamına gelmektedir



İlke olarak; kişiler makam, unvan, rütbe sahibi değillerse hanım olan önce gelir, her ikisi de hanım ya da erkek ise, yaşlı olan önce gelir. Konuklar, ev sahibinden önce gelir.

*Devlet yetkililerinin, kamu kurum ve kuruluşlarının, örgütlenmiş tüm sosyal grupların kendi aralarında izledikleri protokol sırasına "önde gelim/önde gelme" denilmektedir.* Başka bir anlatımla önde gelme sıralama düzeninde hiyerarşik olarak üst sırada yer alma hakkıdır.

Üst düzey unvan taşıyan kişi, sıralamada da önde gelmektedir. Önde gelme hakkını sağlayan ise "hukuki statü" veya "hiyerarşik yapı"dır. Başka bir ifadeyle anayasal ve yasal sıralama, makam unvanı, kuruluş tarihi, rütbe vb. hususlar önde gelme hakkı sağlamaktadır. Kurumların önde gelim sıralamaları ise kurumsal yönetmelik, yönerge ve onaylarla belirlenmektedir.



Örnek

- Örneğin, Türkiye Cumhuriyeti'nde anayasal düzenlemeye göre temel sıra düzeni; yasama, yürütme ve yargı olarak oluşturulmuştur.

Her ülkenin devlet ve kamu kurumlarında ilgili kurumu temsil eden bireylerin resmi unvan, rütbe ve statü sahibi hususlarını içeren bir protokol listesi bulunmaktadır. Bu listenin belirlenmesinde dikkate alınan unsurlar; anayasa ve yasalar, ulusal ve kurumsal gelenekler vb. olmaktadır. *Bu nedenle her ülkede protokol sıra düzeni farklılık göstermektedir.*

Protokolde önde gelme ilkesi sağdan sola sıralama veya orta merkezli oturma olarak uygulanmaktadır. Sıra düzeninde 1 numara sağ başta olduğu zaman astları onun solunda yer alır. 1 numara orta merkezde bulunduğu durumda ise sağ ve solunda olmak üzere sıralama yapılır.

Uluslararası ilişkilerde çok eski yıllardan beri devletlerin önde gelimi sorun olmuştur. Bu sorunların çözümüne yönelik 1815 yılında Viyana Konferansı'nda alınan karar doğrultusunda, bir ülkede büyükelçilerin (ülkelerin) önde gelim sırası, o ülkeye atanan ve göreve başlayan büyükelçilerin, o ülkenin devlet başkanı tarafından kabul tarih ve saati olarak benimsenmiştir.

## Önce Gelme

Önce gelme ilkesi, eş düzeyde olan, aynı unvan veya rütbeyi taşıyan kişiler arasında kıdemli olma durumunu ifade etmektedir.

Önce gelme eşitler arasında ve yatay protokol düzeninde uygulanan bir ilkedir. Bu ilke kapsamında kıdemli olma durumu bir kurumda aynı unvana ya da mevkie sahip olan kişiler arasında daha önce göreve başlamayı ifade etmektedir. Bu kapsamda kullanılan en temel ölçütler;

- Göreve başlama tarihi (kuruma giriş tarihi, mesleğe/kariyere giriş tarihi, son göreve başlama tarihi),
- Okuldan mezuniyet tarihi ve derecesi,
- Giriş sınavı puanı,
- Yaş,



Eşitler arası önde gelimde, kıdem esastır.

- Alfabetik sıralama vb. olabilmektedir.

## Temsil

Protokolde en önemli görev temsildir. Daha açık bir ifadeyle protokolde temsil esastır. Çünkü protokolde hiç kimse aslında kendini değil, kurumunu temsil etmektedir. Bu yüzden yönetici atamalarında, yurt dışı görevlendirmelerinde ve yükselmede personelde aranan en önemli nitelik, temsil niteliğidir.

*Temsil niteliği kılık ve kıyafette, iletişim türlerinde, kişilerarası ilişkilerde ve davranışlarda ortaya çıkmaktadır.* Diğer bir ifadeyle yönetici, görgü ve protokol kurallarını bildiği ve bu kurallara uyduğu ölçüde kurumunu en iyi şekilde temsil eder. Temsil görevini devretmek ya da terk etmek mümkün değildir.



Protokolde hiç kimse kendini temsil etmemektedir.



Örnek

- Örneğin, genç bir erkek yönetici, saygı ve nezaketli davranarak yaşlı ya da kadın olan bir astını protokolde öne alamaz.

## Düzye Eşitliği ve Denklik

Kamusal, kurumsal ve siyasi ilişkilerin tümünde, toplantılarda, davetlerde, etkinliklerde, resmi yazışmalarda vb. düzye eşitliği ve denklik ilkesi esastır. Başka bir ifadeyle *protokol kuralları kapsamında toplumsal, siyasal ve kamusal yaşamda herkes kendi dengi ile muhatap kabul edilmektedir.* Örneğin genel müdür tarafından imzalanarak gelen bir yazıya müdür imzasıyla cevap vermek uygun değildir.



Örnek

- Örneğin; müdür müdürle, genel müdür genel müdürle, bakan da bakanla muhatap olmaktadır.

## Karşılıklılık

Karşılıklılık ilkesi; "*bir devletin ya da kurumun, birbiriyle anlaşmış olduğu belirli bir konuda, karşılıklı olarak birbirine tanınmış olan işlem eşitliği*" ni ifade etmektedir. Bir taraf bir işlemi ihlal ettiğinde karşı tarafa da ihlal hakkı doğmaktadır.

Protokol olarak kural dışı bir iş, işlem ve eyleme karşı kişi, kurum ya da devlet tarafında aynı biçimde fakat nezaket üslubu içinde karşılık vermek "karşılıklılık" ilkesini ifade etmektedir. Örneğin bir devlet, ülkesinde görev yapan başka bir devletin görevlisini "istenmeyen adam" ilan ederse karşı devlet de o devletin bir görevlisini istenmeyen adam ilan eder ve ülkeyi terk etmesini isteyebilir. Bu nedenle karşılıklılık ilkesi hukuki temele dayalı bir işlem ve eylem eşitliğidir.



Karşılıklılık ilkesi hukuki temellere dayanmaktadır.

## PROTOKOL TÜRLERİ

Yukarıdaki kısımlarda da açıklandığı gibi protokol kavramı günümüzde devlet hayatında, uluslararası ilişkilerde, ulusal ve kurumsal düzeyde, kamusal ve özel tüm kurum ve kuruluşlarda yaygın ve etkin biçimde uygulanan resmi görgü kuralları bütünüdür.

Uygulama ve etki alanlarının yoğunluğu göz önüne alındığında birbirinden çok farklı içerikte ve türde protokol türü olduğunu söylemek mümkündür.

Protokol türleri ile ilgili ayrıntılı bilgiler 2. üniteye ele alındığı için, bu başlık altında sadece farklı protokol türleri ile ilgili tanımlamalara ve kısa açıklamalara yer verilmiştir.

### Saray Protokolü

Tarihsel gelişimine baktığımız zaman protokol kavramının ortaya çıkışı saraylarda olduğu için aslında saray protokolü geleneksel protokol düzeni olarak kabul edilmektedir. Bugün yönetim şekli krallık olan pek çok ülkede, saraydaki kişilerin devlet ve toplumsal yaşamı ile devlet temsilcilerinin saraydaki kabul ve davranışları geleneksel protokol kuralları kapsamında gerçekleşme, törenler ve ziyafetlerde saray protokolü kuralları uygulanmaktadır.

### Devlet Protokolü (Başkent Protokolü)

Devlet protokolü, "devlet törenlerinde ve devlet başkanlarına uygulanan diplomatik ve siyasi protokol kuralları bütünü" olarak tanımlanmaktadır.

*Ülkemizde devlet protokolü, tarihsel gelenekler ve anayasa kapsamında devlet erkânından, siyasi, mülki, adli, askeri ve akademik erkândan oluşmaktadır.*

Ülkemizde düzenlenen milli ve resmi bayram törenleri, cumhurbaşkanının göreve başlama ve tebrik törenleri, cumhurbaşkanının kabul ya da ziyaret törenleri, cumhurbaşkanı tarafından verilen resmi davet ve ziyafetler, vefat eden cumhurbaşkanlarının cenaze törenleri, cumhurbaşkanının yabancı ülkelere resmi ziyaretleri, yabancı devlet başkanlarının karşılama ve uğurlama törenleri, uluslararası anlaşmalar ve imza törenleri, uluslararası resmi toplantı ve konferanslar vb. devlet protokolü kapsamında gerçekleşmektedir. Ayrıca cumhurbaşkanının yurt içinde gittiği yerlerde, katıldığı tören ve etkinliklerde de devlet protokolü uygulanmaktadır.

*Ülkemizde devlet protokolünün düzenlenmesinden sorumlu olan kurum Dışişleri Bakanlığı'dır.* Devlet protokol listesi Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanıp cumhurbaşkanının onayı ile yürürlüğe konulmaktadır.

Türkiye Cumhuriyeti'nin Başkent Devlet Protokol Listesi (08.05.2008) 82 sıradan oluşmaktadır. Bu listeye ayrıntılı bir şekilde ilerleyen bölümlerde yer verilmiştir.



Türkiye Cumhuriyeti'nde devlet protokolünün düzenlenmesinden Dışişleri Bakanlığı sorumludur.



Birleşmiş Milletler, UNESCO, UNICEF; NATO, Avrupa Birliği vb. uluslararası kuruluşlarda uygulanan biçimsel kurallar diplomatik nitelik taşımaktadır.



Bireysel Etkinlik

- İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından yayımlanan Türkiye Cumhuriyeti Başkent Devlet Protokol Listesi'ni araştırınız.

## Siyasi Protokol

*Siyasi protokol, Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde, siyasi partilerin gruplarında ve örgütlerinde, seçimlerde, parti içi ve dışı ilişkilerde geçerli olan kurallar bütünüdür.*

Bu kapsamda siyasi protokol, Türkiye Büyük Millet Meclisi Protokol ve Dış İlişkiler Müdürlüğü tarafından yönetilmektedir.

## Diplomatik Protokol (Uluslararası Protokol)

Devletlerarası her türlü iletişim ve ilişkiler belli protokol kuralları çerçevesinde yürütülmektedir. Başka bir ifadeyle iki ya da daha fazla devlet arasında var olan diplomatik ilişkiler uluslararası arenada yer alan aktörlerin üzerinde anlaşmaya vardıkları protokol kuralları çerçevesinde sürdürülmektedir.

*Diplomatik protokol uluslararası niteliktedir.*

Bu protokol türü, devletler arasında gerçekleşen uluslararası tüm etkileşimlerde devlet kurumlarının, devlet adamlarının, hükümet temsilcilerinin ve diplomatların uymakla yükümlü oldukları kurallar bütünüdür.

## Askeri Protokol

*Askeri protokol, "askeri törenler ve davranışsal ilişkiler konusunda uygulanan kurallar bütünü" olarak tanımlanmaktadır.* Bu protokol kapsamında yer alan hususlar; devlet büyüklerinin karşılanması ve uğurlanması, yerli ve yabancı misafirlerin karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması, toplantılar, törenler, anma etkinlikler vb. ilgili faaliyetleri içermektedir.

Günümüzde uygulanan askerî protokol kuralları Genelkurmay Başkanlığınca 5 Şubat 1996 tarihinde yürürlüğe konulan "Türk Silahlı Kuvvetleri Protokol Yönergesi" ile düzenlenmiştir. Yönergede protokol esasları, devlet büyüklerini karşılama ve uğurlama törenleri; yerli ve yabancı konukları karşılama, ağırlama ve uğurlama; toplantı, tören, konferans, brifingler ve ziyaretler; ulusal, resmî, mahallî ve dinî törenler; kuruluş günleri, anma günleri, şeref defteri, kortej düzeni ve davetiyeler ile ilgili hususlar yer almaktadır.

## Mülki Protokol (İl Protokolü)

*Mülki protokol, vali ve kaymakamlar tarafından uygulanan protokoldür.* İl ve ilçelerde resmî ve mahallî bayram ve etkinliklerde, devlet temsilcileri ve hükümet yetkililerini karşılama, ağırlama ve uğurlamada vb. uygulanmaktadır.



Mülki protokol, Bakanlar Kurulu kararıyla çıkarılan yönetmeliklere dayanan; il ve ilçelerde vali ve kaymakamlar tarafından uygulanan biçimsel ve törensel kurallar bütünüdür.



Her kurumun kendi kültürüne, geleneğine; yasa, tüzük ve yönetmeliklerine dayalı biçimsel ve davranışsal kurallardan oluşan protokolü bulunmaktadır.

Bu protokol, Ankara'da bakanlar ile bakanlıklara bağlı ve ilgili kurum ve kuruluşların temsilcilerinden, il ve ilçelerde ise vali ve kaymakamlar; general ve amiraller, garnizon komutanı ve silahlı kuvvetler temsilcileri, belediye başkanı, il ve belediye meclisi üyeleri, yargı organlarının ve adli makamların temsilcileri hâkim ve savcılar, baro başkanı, noter odası başkanı, rektör ve rektör yardımcıları, dekanlar ve dekan yardımcıları, enstitü ve yükseköğretim müdürleri, banka müdürleri, siyasi partilerin temsilcileri, kamu meslek kuruluşlarının ve sivil toplum kuruluşlarının temsilcilerinden oluşmaktadır.

## Kurumsal Protokol

Kurumlar farklı amaçlar doğrultusunda değişik kapsam ve içeriklerde etkinliklerde bulunurlar. Bu etkinlikler, resmi nitelikli olabildiği gibi, sosyal amaçlı etkinlikler de olabilmektedir. Etkinliğin türü ne olursa olsun, etkinliğin oturma düzenlerinde, konuşma önceliğinde, nezaket ziyaretlerinde vb. uyulması gereken görgü ve protokol kuralları bulunmaktadır.

*Kurumsal protokol kuralları ağırlıklı olarak kurumun kültür ve geleneklerine göre şekillenmektedir.* Yöneticilerin bilgi, görgü ve deneyimleri de bu protokol türünü etkilemektedir. Dolayısıyla kurumsal protokol uygulamaları kurumdan kuruma farklılıklar gösterebilmektedir.

Kurumsal anlamda herhangi bir kamu kurum ya da kuruluşunda gerçekleştirilen iş ve faaliyetler, yazılı halde var olan ve/veya geçmişten beri yazılı olmadığı halde süregelen geleneklere dayalı olan protokol kurallarına göre yürütülmektedir.

Yazılı olan ya da olmayan protokol kuralları çalışma ortamında disiplin sağlamakta, çalışanların huzurunu, güvenini ve verimliliğini arttırmaktadır. Yönetim, bir resmi ilişkiler sistemi olarak daima protokol kuralları içinde gerçekleşmektedir.



Örnek

- Ast ile üst, özel hayatlarında ne kadar samimi olsalar da kurumlarındaki resmi ilişkilerinde daima protokol kurallarına uymak zorundadırlar.

Her kurumda yönetim ve temsil gereği toplantı, tören, kabul, davet ve ziyafetler düzenlenmekte; resmî ve sosyal ziyaretler yapılmakta, konuklar kabul edilmekte ve ağırlanmaktadır. Aynı zamanda kurumsal işleyişin devam ettirilmesi bağlamında resmî yazışmalar yapılmakta; resmî ve sosyal etkinlikler düzenlenmekte ve bu etkinliklerde resmî kıyafetler de giyilmektedir. Söz konusu tüm iş, işleyiş ve alanlarda protokol kuralları uygulanmakta ve bütün yöneticiler ve görevliler protokol kurallarına uymaktadırlar.

## Adli Protokol

*Adli protokol, "yargı organlarında ve adli kuruluşlarda düzenlenen törenlerde ve toplantılarda uygulanan törensel ve biçimsel davranış kuralları ile yargı mensuplarının kıyafetleri, davalar ve adli yazışmalar konularında uygulanan kurallar bütünü" olarak tanımlanmaktadır.*

Bu protokol kuralları adli mevzuatta da bulunmakta, adli gelenek ve kültür olarak yürütülmektedir.

## Akademik Protokol

Akademik protokol, üniversitelerde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinliklerde (toplantı, kongre, panel, seminer vb. gibi) ve akademik kıyafetlerde uygulanan kurallar bütünü ifade etmektedir.

Bu kurallar akademik gelenek ve kültüre dayalı kurallar olarak kabul görmektedir.



Akademik protokol kuralları akademik gelenek ve kültüre dayalı olarak şekillenmektedir.



Bireysel  
Etkinlik

- Siz de yukarıda açıklanan protokol türleri dışında farklı türler seçerek seçtiğiniz protokol türünün kapsamı ve içeriği hakkında bilgi edininiz.



## Özet

### •PROTOKOL KAVRAMI VE TANIMI

- Protokol, "devlet ve diplomasi ile ilgili törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar toplamı" olarak tanımlanmaktadır.
- Terbiye, nezaket ve zarafet kavramları sosyal davranışın temellerini oluşturmaktadır. Aynı zamanda bu kavramlar protokol uygulamalarına da yön vermektedirler.

### •PROTOKOL KAVRAMININ GELİŞİM SÜRECİ

- Ülkeler arasında diplomasinin başlamasıyla birlikte "protokol" ülkeler arasındaki ilişkileri düzenlemeye başlamıştır. Günümüzde uygulanmakta olan pek çok diplomatik kuralın temelini aslında geçmiş yıllarda atıldığı bilinmektedir.
- 1648 Westphalia ve 1713 Utrecht Konferansları sırasında müzakereleri olumsuz etkileyen birtakım sorunlar ortaya çıkmış ve bu sorunlar devletler arasında diplomatik görüşmelerin gerçekleştirilmesi sırasında uygulanacak kuralların belirlenmesi konusunu gündeme getirmiştir.
- Osmanlı Devleti gücüne ve ihtişamına yakışan bir şekilde protokol kurallarını oluşturmuş ve etkili bir şekilde uygulamıştır. Bu dönemde benimsenen protokol kuralları resmi törenlerde, Osmanlı Devleti'ni ziyaret eden yabancı elçilerin ve konukların ağırlanmasında kendini göstermiştir.
- Cumhuriyet döneminde ise ülke içerisinde uygulanacak protokol kuralları "Elçilerin Reisicumhur Hazretleri Tarafından Sureti Kabulleri ve Sair Teşrifat Usulleri Hakkında Talimname" isimli yönetmelik ile oluşturulmuştur.

### •PROTOKOL KAVRAMININ ÖNEMİ

- Protokol, devletler için bir güç göstergisi olmanın yanı sıra, yönetim sisteminin ne kadar demokratik olduğunun da bir göstergesi olarak kabul edilmektedir.
- Diplomatik ilişkilerde egemen eşitlik ve denkliğin vurgulanmasını sağlayan protokol kuralları, kuruluşlarla örgütlenmiş sosyal grupların karşılıklı ilişkilerini de düzenler.

### •PROTOKOLDE TEMEL İLKELER

- **Saygı ve Nezaket:** Hangi alanda uygulanıyor olursa olsun protokol kuralları, ilkesel olarak saygı ve nezakete dayanmaktadır. Protokol kavramı ile ilgili yapılan tanımlar da göz önüne alındığında görülmektedir ki protokol "resmi saygı ve nezaket kuralları"nı ifade etmektedir.
- **Önde gelme:** Devlet yetkililerinin, kamu kurum ve kuruluşlarının, örgütlenmiş tüm sosyal grupların kendi aralarında izledikleri protokol sırasına "önde gelim/önde gelme" denilmektedir. Önde gelme hakkını sağlayan ise "hukuki statü" veya "hiyerarşik yapı"dır.
- **Önce Gelme:** Önce gelme ilkesi, eş düzeyde olan, aynı unvan veya rütbeyi taşıyan kişiler arasında kıdemli olma durumunu ifade etmektedir.
- **Temsil:** Temsil niteliği kılık ve kıyafette, iletişim türlerinde, kişiler arası ilişkilerde ve davranışlarda ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle yönetici, görgü ve protokol kurallarını bildiği ve uyduğu ölçüde kurumunu en iyi şekilde temsil eder.
- **Düzen Eşitliği ve Denklik:** Protokol kuralları kapsamında toplumsal, siyasal ve kamusal yaşamda herkes kendi dengi ile muhatap kabul edilmektedir.
- **Karşılıklılık:** Bir devletin ya da kurumun, birbiriyle anlaşmış olduğu belirli bir konuda, karşılıklı olarak birbirine tanınmış olan işlem eşitliğini ifade etmektedir. Bir taraf bir işlemi ihlal ettiğinde karşı tarafa da ihlal hakkı doğmaktadır.



## Özet (devamı)

### • PROTOKOL TÜRLERİ

- **Saray Protokolü:** Bugün yönetim şekli krallık olan pek çok ülkede, saraydaki kişilerin devlet ve toplumsal yaşamı ile devlet temsilcilerinin saraydaki kabul ve davranışları geleneksel protokol kuralları kapsamında gerçekleşme, törenler ve ziyafetlerde saray protokolü kuralları uygulanmaktadır.
- **Devlet Protokolü (Başkent Protokolü):** Devlet törenlerinde ve devlet başkanlarına uygulanan diplomatik ve siyasi protokol kuralları bütünü olarak tanımlanmaktadır.
- **Siyasi Protokol:** Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde, siyasi partilerin gruplarında ve örgütlerinde, seçimlerde, parti içi ve dışı ilişkilerde geçerli olan kurallar bütünüdür.
- **Diplomatik Protokol (Uluslararası Protokol):** İki ya da daha fazla devlet arasında var olan diplomatik ilişkiler uluslararası arenada yer alan aktörlerin üzerinde anlaşmaya vardıkları protokol kuralları çerçevesinde sürdürülmektedir.
- **Askeri Protokol:** Askeri törenler ve davranışsal ilişkiler konusunda uygulanan kurallar bütünüdür.
- **Mülki Protokol:** Vali ve kaymakamlar tarafından uygulanan protokoldür. İl ve ilçelerde resmî ve mahallî bayram ve etkinliklerde, devlet temsilcileri ve hükûmet yetkililerini karşılama, ağırlama ve uğurlamada vb. uygulanmaktadır.
- **Kurumsal Protokol:** Kurumlarda yönetim ve temsil gereği düzenlenen toplantı, tören, kabul, davet ve ziyafetlerde; resmî ve sosyal ziyaretlerde vb. uygulanan protokoldür.
- **Adli Protokol:** Yargı organlarında ve adli kuruluşlarda düzenlenen törenlerde ve toplantılarda uygulanan törensel ve biçimsel davranış kuralları ile yargı mensuplarının kıyafetleri, davalar ve adli yazışmalar konularında uygulanan kurallar bütünüdür.
- **Akademik Protokol:** Üniversitelerde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinliklerde (toplantı, kongre, panel, seminer vb. gibi) ve akademik kıyafetlerde uygulanan kurallar bütünüdür.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi protokol kurallarının uygulandığı alanlardan biri değildir?
  - a) Makam arabalarında oturma düzeninde
  - b) Resmi ziyaretlerde
  - c) Resmi yazışma kurallarında
  - d) Arkadaşlık ilişkilerinde
  - e) Makamda karşılama ve uğurlamada
2. Protokol kurallarının diplomasi alanında kullanılması hangi olay ile başlamıştır?
  - a) Yunanlıların elçilerin dokunulmazlığı prensibini uygulamasıyla
  - b) İlkel dönemlerde kabileler arasında temsilciler belirlenmesi ile
  - c) 1648 Westphalia Konferansı ile
  - d) 1713 Utrecht Konferansı ile
  - e) 1815 Viyana Kongresi ile
3. Osmanlı İmparatorluğu döneminde protokol konusunda ilk çalışmalar hangi padişah döneminde yapılmıştır?
  - a) Kanuni Sultan Süleyman
  - b) Yavuz Sultan Selim
  - c) II. Murat
  - d) II. Selim
  - e) Fatih Sultan Mehmet
4. Protokol kavramı ile ilgili verilen ifadelerden hangisi doğru değildir?
  - a) Resmi görgü kurallarıdır.
  - b) Uluslararası ilişkilerde milli saygınlık kazandırır.
  - c) Kamusal yaşamda protokol kurallarına uyma zorunluluğu yoktur.
  - d) Sosyal hayatta ve resmi ilişkilerde davranış ve öncelikler konusunda uyulacak kurallar dizisidir.
  - e) Devletlerin yönetim sisteminin ne kadar demokratik olduğunun bir göstergesidir.
5. Aşağıdakilerden hangisi protokolda temel ilkelerden biri değildir?
  - a) Motivasyon
  - b) Saygı ve nezaket
  - c) Karşılıklılık
  - d) Temsil
  - e) Önde gelme

6. "Toplumsal, siyasal ve kamusal yaşamda herkesin kendi dengi ile muhatap kabul edilmesi"ni ifade eden protokol ilkesi aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Önce gelme
  - b) Temsil
  - c) Karşılıklılık
  - d) Düzey eşitliği ve denklik
  - e) Saygı ve nezaket
7. Devlet protokolünün diğer ismi aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
  - a) Saray Protokolü
  - b) Başkent Protokolü
  - c) Uluslararası Protokol
  - d) Askeri Protokol
  - e) Mülki Protokol
8. "Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde, siyasi partilerin gruplarında ve örgütlerinde, seçimlerde, parti içi ve dışı ilişkilerde geçerli olan kurallar bütünü"nü ifade eden protokol türü hangisidir?
  - a) Diplomatik Protokol
  - b) Devlet Protokolü
  - c) Uluslararası Protokol
  - d) Mülki Protokol
  - e) Siyasi Protokol
9. Kurumsal protokol ile ilgili verilen aşağıdaki ifadelerden hangisi doğru değildir?
  - a) Yöneticilerin bilgi, görgü ve deneyimleri bu protokol türünü etkilemektedir.
  - b) Kurumdan kuruma farklılık göstermez, standarttır.
  - c) Çalışma ortamında disiplin sağlar.
  - d) Kurumun kültür ve geleneklerine göre şekillenmektedir.
  - e) Yönetim, bir resmi ilişkiler sistemi olarak daima protokol kuralları içinde gerçekleşir.

10. "Yargı organlarında ve adli kuruluşlarda düzenlenen törenlerde ve toplantılarda uygulanan törensel ve biçimsel davranış kuralları" olarak ifade edilen protokol türü aşağıdakilerden hangisidir?
- a) Adli Protokol
  - b) Mülki Protokol
  - c) Akademik Protokol
  - d) Askeri Protokol
  - e) Devlet Protokolü

**Cevap Anahtarı**

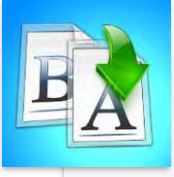
1.d, 2.a, 3.e, 4.c, 5.a, 6.d, 7.b, 8.e, 9.b, 10.a

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Altınöz, M. ve Tutar, H. (2005). Protokol bilgisi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Altıntaş, A. (2015). Protokol Sıradüzeni ve Ötelenen Yargıçlık. Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 28(120), 173-208.
- Aytürk, N. (2017). Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları. İstanbul: Nobel Yayınları.
- Aytürk, N. (2015). Kamusal ve Kurumsal Yaşamda Protokol. N. Aytürk ve A. S. Bahçe (Ed), Sosyal Davranış ve Protokol İçinde (s. 120-139). Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Basım, N. (2017). Protokol ve Nezaket Kuralları. 10.07.2019 tarihinde <https://www.fokusakademi.com.tr/wp-content/uploads/2017/12/%C4%B0%C5%9F-Ya%C5%9Fam%C4%B1nda-G%C3%B6zde-Olmak-Nezaket-ve-Protokol-Kurallar%C4%B1-E%C4%9Fitimi.pdf> adresinden erişildi.
- Demirkaya, H. (2012). Bireysel ve Örgütsel Boyutlarıyla Sosyal Davranış: Görgü-Protokol. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Güvercin, B. (2019). Protokol Kuralları ve Etik, Toplantı Yönetimi. 10.07.2019 tarihinde <https://www.tarimorman.gov.tr/SYGM/Belgeler/Su%20Kalitesi%20H%C4%B0E%20Haber%202019/Protokol%20Kurallar%C4%B1%20ve%20Etik,%20To plant%C4%B1%20Y%C3%B6netimi.pdf> adresinden erişildi.
- Korkmaz Özcan, Z. (2013). Sekreterlik Mesleğinde Etik ve Protokol Kurallarının Önemi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1, 247-258.
- Mısırlı, İ. (2006). Sosyal Davranışlar ve Protokol Bilgisi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mısırlı, İ. (2016). Görgü, Nezaket ve Protokol - Kurallar Uygulamalar. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pınar, L. ve Demirağ, H. (2018). Türkiye’de Protokol Eğitiminin Yetersizliği. Akademik İncelemeler Dergisi, 13(2), 43-62.
- TDK (2019). 12.07.2019 tarihinde <http://sozluk.gov.tr/> adresinden erişildi.
- Toprak, T. H. (2010). Protokol Bilgileri ve Sekreterlik. 12.07.2019 tarihinde <http://ozelkalem.org/FileUpload/ds632515/File/protokol-kurallari.pdf> adresinden erişildi.
- Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı, İller İdaresi Genel Müdürlüğü (2019). Başkent protokol listesi. 13.07.2019 tarihinde <https://www.icisleri.gov.tr/illeridaresi/baskent-protokol-listesi> adresinden erişildi.
- Uğur, A. (2010). Protokol Kurallarının Önemi. Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi, Ekim Sayısı, 34-39.

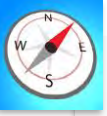
Yılmaz, Y. (2013). Kamusal ve Toplumsal Yaşamda Görgü ve Protokol Kuralları.  
Ankara: Detay Yayıncılık.

# PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL SIRA DÜZENLERİ



## İÇİNDEKİLER

- Protokol Türleri ve Sıra Düzenleri
- Devlet Protokolü
- Mülki Protokol
- Diplomatik Protokol
- Kurumsal Protokol
- Askeri Protokol
- Adli Protokol
- Akademik Protokol
- Dini Protokol
- Sosyal Protokol
- Bayrak Protokolü
- Havalimanı VIP Protokolü



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Genel protokol türlerini sınıflandırabilecek,
  - Protokol türlerine göre sıra düzenlenlerini açıklayabilecek,
  - Protokol düzenlerinin hangi özelliklere göre oluşturulduğunu anlayabileceksiniz.

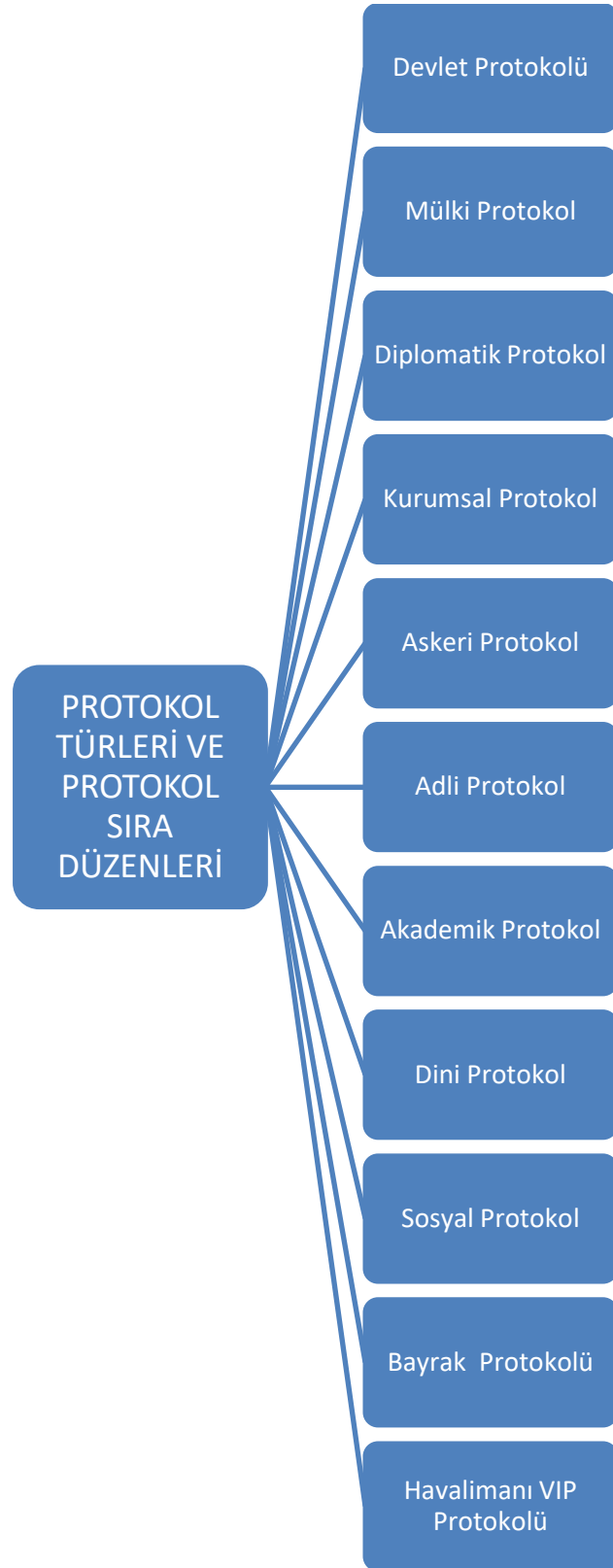


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Doç. Dr. Emrah ÖZKUL

## ÜNİTE 2



## GİRİŞ

Protokol; uluslararası ilişkilerde, devlet yaşamında ve ulusal alanlarla birlikte iş yaşamı ve sosyal hayatta uyulması gereken çeşitli kuralların bir araya getirilmesiyle oluşturulmaktadır. Bu kurallar ve uygulama şekilleri ülkelere göre farklılık gösterebilmektedir.

Günümüzde başta devlet yönetimi olmak üzere kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütlerinin yapmış olduğu yazışmalar, ulusal/uluslararası toplantı, görüşmeler, kabul, açılış ve kapanış törenleri, ziyaretler, diploma ve sertifika törenleri, ürün tanıtım, temel atma, davet ve ziyafetler ile resmi ve ulusal bayramlarda, törenin içeriğine göre protokol uygulanmaktadır. Protokol kurallarının öğrenilmesi ve uygulanması, resmi olduğu kadar kültürel bir davranış şekli olarak görülmektedir. *Özellikle kamusal alan açısından değerlendirildiğinde, protokol kurallarına uymak kurumsal ve bireysel saygınlık açısından oldukça önemli bir konu olarak ele alınmaktadır.*



Protokol kurallarına uymak kurumsal ve bireysel saygınlık açısından oldukça önemli bir konudur.

Bu bölümde yöntem ve biçim yönünden uygulama alanı olarak protokol türleri incelenecektir. Bu açıdan yapılan genel bir sınıflandırmayla birlikte (bazı kaynaklarda farklı protokol türleri de bulunmaktadır, bu bölümde genel olarak ele alınmıştır), bu sınıflandırma içerisinde yer alan türler açısından sıra düzenleri açıklanacaktır.

## PROTOKOL TÜRLERİ VE SIRA DÜZENLERİ

Resmi olan ve resmi olmayan türde iki ana başlıkta değerlendirilen protokol; resmi boyutta yazılı kurallarla, resmi olmayan boyutta ise yazılı olmayan görgü kurallarıyla uygulanmaktadır. Devlet yaşamında ve uluslararası ilişkilerde olduğu gibi, kamusal ve toplumsal yaşamda düzenlenen bütün etkinliklerde, devlet ve kamu kurumlarının ve bu kurumları temsil eden kişilerin resmi unvan, rütbe ve statü sahibi şahsiyetlerin önem ve önceliklerine göre yer aldığı “protokol listesi” olarak adı verilen bir sıra düzeni bulunmaktadır. Bu liste, her ülkede uluslararası anlaşmalara, anayasa ve yasalara, yerleşmiş uygulamalara ve ulusal geleneklere göre belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Liste, değişmez özellikle değildir. Zamana, koşullara ve gelişmelere göre yeniden tanzim edilebilir. Yapılan düzenlemelerle bazı kurum ve kuruluşların devlet protokolündeki sırası değişebilmektedir.

Önde gelme sıralaması “dikey”, önce gelme sıralaması ise “yatay” olarak düzenlenmektedir. Dikey sıralama, önde gelme düzenini; “önde gelme” sıralaması içinde yapılan yatay sıralama ise, eşitler arasında “önce gelme”yi ifade etmektedir. *Kıdem, göreve başlama tarihi, kuruma giriş tarihi, mesleğe, kariyere giriş tarihi, son göreve başlama tarihi, yaş ve alfabetik sıralama bu düzeni belirleyen özelliklere örnek olarak verilebilir.*



Örnek

- Protokolde önde gelme hakkı hiyerarşik yapıdan ya da statüden doğar.

## Devlet Protokolü

*Devlet protokolü; devlet törenleri ve devlet başkanlarıyla ilgili uygulanan siyasi ve diplomatik kurallar bütünü olarak tanımlanabilir.* Bu açıdan konu hem ulusal hem de uluslararası niteliktedir.

Türkiye Cumhuriyeti'nde devlet protokolü düzenleme ve gerektirdiğinde değiştirme yetki ve sorumluluğu Mustafa Kemal Atatürk'ün Cumhurbaşkanlığı imzasıyla 1927 yıl, 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir. Bu yetki cumhurbaşkanı onayıyla yürürlüğe konmaktadır.

*Türkiye'de cumhurbaşkanının göreve başlama, tebrik ve cenaze törenleri, ulusal ve milli bayramlarda başkentte yapılan törenler, kabul ve ziyaret törenleri, resmi davet ve ziyafetler nedeniyle verilen yemek, resepsiyon ve kokteyller devlet protokolü çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.* Cumhurbaşkanının yurt dışına yapmış olduğu resmi ziyaretler, yabancı devlet başkanlarını karşılama, kabul ve uğurlama törenleri, yazılan tebrik, teşekkür ve taziye mesajları, mektup, onay ve yetki belgeleri ile devletin yabancı konukları ağırlama işlemleri bu çerçevede yürütülmektedir.

Dışişleri Bakanlığı'nın, son yapılan düzenlemesine göre (yeni yönetim sistemine göre düzenleme çalışmaları devam etmektedir) Devlet Protokol Listesi aşağıdaki gibidir:

1. TBMM Başkanı
2. Başbakan
3. Genelkurmay Başkanı
4. Ana Muhalefet Partisi Başkanı
5. Eski Cumhurbaşkanları
6. Anayasa Mahkemesi Başkanı
7. Başbakan Yardımcıları
8. Yargıtay Birinci Başkanı
9. Danıştay Başkanı
10. Diyanet İşleri Başkanı
11. Bakanlar Kurulu üyeleri
12. Kuvvet Komutanları
13. Orgeneraller/Oramiraller
14. YÖK Başkanı
15. TBMM Başkan Vekilleri
16. TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkanları
17. TBMM Katip Üyeleri ve İdare Amirleri



Devlet protokolü; devlet törenleri ve devlet başkanlarıyla ilgili uygulanan siyasi ve diplomatik kurallar bütünüdür.



Ülkemizde sistem değişmiş olup uygulamada başbakan yer almamaktadır. Ancak mevcut yönetmelikte yer aldığından "başbakan" ibaresi olduğu gibi kullanılmıştır.

18. TBMM’de Temsil Edilen Siyasi Partilerin Genel Başkanları
19. TBMM Siyasi Partiler Grup Başkanları ve Başkan Vekilleri
20. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkan Yardımcıları
21. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Sekreterleri
22. TBMM üyeleri
23. Sayıştay Başkanı
24. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Türkiye Barolar Birliği Başkanı
25. Danıştay Başsavcısı
26. Anayasa Mahkemesi Başkanvekili
27. Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
28. Anayasa Mahkemesi üyeleri
29. Yargıtay Birinci Başkan Vekilleri
30. Danıştay Başkan Vekilleri
31. Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu Başkan Vekili
32. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcı Vekili
33. Yüksek Seçim Kurulu Başkanı
34. Yüksek Hakem Kurulu Başkanı
35. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreteri
36. TBMM Genel Sekreteri
37. Başbakanlık Müsteşarı
38. Devlet Denetleme Kurulu Başkanı
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 Kurulu Başkanı
47. Radyo Televizyon Üst Kurulu Başkanı
48. Türkiye Bilimler Akademisi Başkanı
49. Merkez Bankası Başkanı
50. Rekabet Kurumu Başkanı
51. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanı
52. Sermaye Piyasası Kurulu Başkanı
53. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreter Yardımcıları
54. TBMM Genel Sekreter Yardımcıları
55. Yüksek Denetleme Kurulu Başkanı
56. Başbakanlık ve Bakanlık Müsteşar Yardımcıları
57. Yargıtay Daire Başkanları ve Üyeler
58. Danıştay Daire Başkanları ve Üyeler
59. Sayıştay Daire Başkanları ve Üyeler
60. Devlet Personel Başkanı
61. Atom Enerjisi Kurumu Başkanı

62. TÜBİTAK Başkanı
63. Ankara'daki Üniversitelerin Rektör Yardımcıları
64. Yüksek Seçim Kurulu Üyeleri
65. Merkezde Görevli Türk Büyükelçileri
66. Merkezde Görevli Valiler
67. Devlet Denetleme Kurulu Üyeleri
68. Yüksek Denetleme Kurulu Üyeleri
69. YÖK Genel Sekreteri
70. Türkiye İstatistik Kurumu Başkanı
71. Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürü
72. Anadolu Ajansı Genel Müdürü
73. TRT Genel Müdürü
74. Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürü
75. Vakıflar Genel Müdürü
76. Tapu ve Kadastro Genel Müdürü
77. Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Genel Müdürü
78. Başbakanlık ve Bakanlıklar Genel Müdürleri
79. Ankara'daki Fakültelerin Dekanları, Yardımcıları
80. Ankara'daki Kamu Kuruluşları Niteliğindeki Meslek Kuruluşları Başkanları
81. Askeri Dernek Başkanları



Bireysel  
etkinlik

Ülkemizde sistem değişmiş olup uygulamada başbakan yer almamaktadır. Ancak, mevcut yönetmelikte yer aldığından "başbakan" ibaresi olduğu gibi kullanılmıştır.



Örnek

- Türkiye'de zaman zaman bazı bakanlıklar kaldırılmakta, bazı bakanlıklar birleştirilmekte, yeni bakanlıklar kurulmaktadır. Bu değişiklikler protokol listesini de etkilemektedir.

## Mülki Protokol

*Mülki (il) protokolü, il ve ilçelerde, bayram ve törenlerde devlet ve hükümet adamlarını karşılama, ağırlama ve uğurlamada, resmi davet ve ziyafetlerde vali ve kaymakamlıklar tarafından uygulanmaktadır. Mülki protokol sıra düzeni, başkent Ankara ve diğer iller olmak üzere iki grupta incelenmekte; temsilciler bu gruplara göre farklılık göstermektedir.*



Mülki protokol sıra düzeni, başkent Ankara ve diğer illerde farklılık göstermektedir.

Başkent dışındaki illerde uygulanan protokol sıra düzeni, Bakanlar Kurulu kararıyla 2012 yıl, 28283 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. “Ulusal ve Resmi Bayramlar ile Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihi Günlerde Yapılacak Tören ve Kutlamalar Yönetmeliği”nde yer aldığı şekilde (2016 ve 2018 yıllarında ek ve değişiklik kararnameleri bulunmaktadır.) protokol listesi aşağıdaki gibidir. İlçelerde tebrikata giriş sırası ildeki sıraya göre belirlenmektedir.

- İl Valisi
- TBMM Üyeleri
- Mahallin en büyük komutanı, General ve Amiraller
- Belediye Başkanı, Bakan Yardımcısı, İl Belediye Başkanı
- Cumhuriyet Başsavcısı, Adli Yargı Adalet Komisyonu Başkanı, Bölge Adliye ve Bölge İdare Mahkemesi Başkanları, Bölge Adliye Mahkemesi Cumhuriyet Başsavcısı, İdare ve Vergi mahkemeleri Başkanları, Üniversite Rektörleri, Baro Başkanı
- Vali Yardımcıları, Kaymakamlar, İl Genel Kolluğunun En Üst Amirleri, İl Genel Meclisi Başkanı ile İlçe Belediye Başkanları
- Rektör Yardımcıları, Fakülte Dekanları, Enstitü ve Yüksekokul Müdürleri
- Genel ve Özel Bütçeli Kuruluşların Üst Yöneticileri
- Valilikçe belirlenecek sayıda Silahlı Kuvvetler Mensupları
- Hakimler, Savcılar, Noter Odası Başkanı
- İktidar Partisi, Ana Muhalefet Partisi ve Türkiye Büyük Millet Meclisi’nde grubu bulunan diğer partilerin (alfabetik sıraya göre) İl Başkanları
- Dekan Yardımcıları, Enstitü ve Yüksekokul Müdür Yardımcıları
- Resmî Gazetede Bakanlar Kurulu listesindeki sıraya göre Bakanlıkların Bölge ve İl teşkilatındaki Amir, Başkan ve Müdürleri, İl Milli Eğitim Müdürlüğünce belirlenecek ilköğretim ve Ortaöğretim Okul Müdürleri
- Kamu Bankalarının Müdürleri, KİT ve TRT Üst Yöneticileri
- Türkiye Büyük Millet Meclisi’nde grubu bulunmayan siyasi partilerin İl Başkanları (alfabetik sıraya göre)
- İl Genel Meclisi ve Belediye Meclisi Üyeleri
- O yerdeki Mesleki Kuruluşlar ve en fazla üyeye sahip Basın Kuruluşunun Temsilcileri
- Özel Banka Müdürleri
- Kamu yararına çalışan Dernek Başkanları, Bakanlar Kurulunca vergi muafiyeti tanınan Vakıf Başkanları



Bireysel Etkinlik

Devlet protokolü ile mülki protokol listesi hangi etkinliklerde kullanılmaktadır? Bugüne kadar yapılan örnek etkinlikleri internet üzerinden araştırınız.

## Diplomatik Protokol



Uluslararası diplomatik kurallar ilk kez 1815'te Viyana Kongresi'nde bir tüzük ile belirlenmiştir.

Diplomatik protokol uluslararası nitelikte olup devletler ve uluslararası ilişkilerde devlet kuruluşlarının, devlet ve hükümet adamlarının ve diplomatların uymak zorunda olduğu biçimsel kurallar bütünü olarak kabul edilmektedir. Diplomatik kurallar, uluslararası sözleşmeler kapsamında olduğundan uygulanması da uluslararası esaslara göre değerlendirilmektedir. Birleşmiş Milletler, UNESCO, UNICEF, NATO, AGİK, Avrupa Birliği, Avrupa Konseyi'nde uygulanan kurallar buna örnek verilebilir. *Uluslararası diplomatik kurallar ilk kez 1815'te Viyana Kongresi'nde bir tüzük ile belirlenmiştir. 1818 yılında Aix-la-Chapelle Kongresi'nde tekrar ele alınmış, kararlar 1961'de Viyana'da Birleşmiş Milletler Konferansı'nda kabul edilmiştir.*

Türkiye'de diplomatik protokol, 1986 yıl, 19017 sayılı Resmi Gazete'de, "Diplomatik Temsilciliklerde Diplomatik Statüyü, Konsolosluklarda Konsolosluk Memuru Statüsünü Haiz Personel İle İlgili Protokol Esasları Hakkında Yönetmelik" başlığıyla yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik gereği diplomatik temsilciliklerdeki protokol düzeni şu şekildedir:

- Misyon Şefi (Büyükelçi, Daimi Temsilci, Temsilci, Elçi, Maslahatgüzar)
- Elçi- Müsteşar, yoksa misyon şefinin yokluğunda onun yerini alacak en kıdemli meslek memuru, daimi temsilciliklerde daimi temsilci yardımcısı
- Silahlı Kuvvetler Ataşesi veya rütbe ve kıdem sıralarına göre askeri ataşeler
- Diğer Müsteşarlar, Müşavirler ve Uzman Müşavirler (4. dereceden yüksek olmak üzere kadro derecelerine, kadro derecelerinde eşitlik halinde kıdem sıralarına göre)
- Askeri Ataşe Yardımcıları (Kadro dereceleri 3 ve daha yüksek olanlar)
- Başkatipler
- Askeri Ataşe Yardımcıları, Müşavir Yardımcıları (7. dereceden yüksek olmak üzere kadro derecelerine, kadro derecelerinin aynı olması halinde kıdem sıralarına göre), 6. dereceden yukarı ihtisas birimi şefi ataşeler.
- İkinci Katipler
- 7. derece Müşavir Yardımcıları (Kendi aralarındaki kıdeme göre).
- Üçüncü Katipler ve 8'inci ve daha yukarı derecede diğer ataşeler (Kendi aralarındaki kıdeme göre)
- Diğer Ataşeler (Güvenlik ataşeleri hariç)
- Ataşe Yardımcıları
- İdari Memurlar, Haberleşme Teknisyenleri (Diplomatik statüye sahip olmaları halinde)
- Askeri Ataşeliklerde görevli astsubaylar
- Güvenlik Ataşeleri

Bunun dışında ilgili yönetmelik kapsamında, Başkonsolosluklarda, Konsolosluklarda protokol sıralamasına yer verilmiştir.



Kurumsal protokol;  
kamu ve özel  
kurum/kuruluşlarda  
yöntem ve temsil gereği  
uygulanan kurallardır.

Örnek

- Diplomatik protokol kurallarına uyulmaması, iki ülke arasındaki ilişkilerin bozulmasına, hatta siyasi kriz çıkmasına sebep olabilir.

## Kurumsal Protokol

*Kurumsal protokol; kamu ve özel kurum/kuruluşlarda uygulanan yöntem ve temsil gereği uygulanan kurallar olarak tanımlanabilir. Kamu kurumlarında protokol kuralları genellikle kurumsal kültür ve geleneklere, yöneticilerin bilgi, görgü ve deneyimlere göre düzenlenmekte; bu yüzden protokol uygulamaları kuruma göre farklılık göstermektedir.*

*Kurumsal protokol A, B ve C olmak üzere üç türden oluşmaktadır. A protokolünde, kurum üst yöneticileri; B protokolünde, üst yöneticiler ile birim başkanları; C protokolünde ise kurum personeli bulunmaktadır. Etkinliğin önemine ve düzeyine uygun olarak protokol kuralları uygulanmaktadır. Bunlar yazılı olabileceği gibi, geleneklere dayalı da olabilir.*

Kamu Kurumu için Kültür ve Turizm Bakanlığı Protokol Listesi örneği verilebilir. Bu listede; Bakan, Bakan Yardımcıları, Başkanlar (ör. Teftiş Kurulu Başkanı, İç Denetim Başkanı), Müşavirler (ör. Basın ve Halkla İlişkiler Müşaviri), Müdürler (ör. Araştırma ve Eğitim Genel Müdürü, Vakıflar Genel Müdürü) yer almaktadır. Özel kurum için ise Yönetim Kurulu Başkanı, Vekili/Yardımcıları, Kurul Üyeleri, Müdür, Müdür Yardımcıları, Birim Müdürleri protokol listesi açısından örnek olarak verilebilir. Kurum Amiri, Kurum Temsilcisi, Yönetici Temsilcisi, Vekil Yönetici, sosyal yaşam açısından ise yönetici eşi listeye bir başka örnektir.



Bireysel  
Etkinlik

- Sececeğiniz kamu kurumu ve özel kurum için protokol listesinin nasıl oluşturulduğunu araştırınız.

## Askeri Protokol

*Askeri protokol; askeri törenler ve davranışsal ilişkiler konusunda uygulanan kuralları kapsamaktadır. Devlet görevlilerini karşılamak ve uğurlamak, yerli ve yabancı konukların ağırlanması ve uğurlanması, toplantı, tören, konferans, dini törenler, anma günleri vb. ilgili konular askeri protokol kapsamında değerlendirilmektedir.*

1956 yıl, 7/7346 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile 1956 yıl ve 9420 sayısı Resmi Gazete’de yayımlanan “Askeri Merasim ve Protokol Talimatnamesi” yürürlüğe konmuştur. Bu talimatnameyle askeri sıra düzeni belirlenmiş, bu sıra düzeni dışında askeri rütbelere dayanan protokol listesi de oluşturulmuştur.

Askeri Protokolde sıra düzeni aşağıdaki gibidir:



Devlet görevlilerini karşılamak ve anma günleri vb. ilgili konular askeri protokol kapsamında değerlendirilmektedir.

- Genelkurmay Başkanı
- Kara Kuvvetleri Komutanı
- Deniz Kuvvetleri Komutanı
- Hava Kuvvetleri Komutanı
- Jandarma Genel Komutanı
- Genelkurmay İkinci Başkanı
- Kara Kuvvetleri Komutanı Kurmay Başkanı



Örnek

•"Askeri Merasim ve Protokol Talimatnamesi" içinde aynı zamanda umumi protokol sıralaması bulunmaktadır.

## Adli Protokol

*Yargı organlarında, yargı kuruluşlarında ve adli törenlerde düzenlenen tören, toplantı ve duruşmalarda uygulanan törensel ya da biçimsel davranış kurallarıdır.* Mevzuatta yer alan bu kurallar; adli gelenek ve kültür dahilinde uygulanmaktadır. İllerde il protokolündeki, ilçelerde ise ilçe protokolündeki sıralamaları esastır. Yüksek yargı organları ve adli makamların protokol sıralaması aşağıdaki gibidir:



Adli protokol; yargı organlarında, düzenlenen törensel ya da biçimsel davranış kurallarıdır.

- Anayasa Mahkemesi Başkanı
- Yargıtay Birinci Başkanı
- Danıştay Başkanı
- Sayıştay Başkanı
- Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı
- Danıştay Başsavcısı
- Anayasa Mahkemesi Başkanvekili
- Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
- Anayasa Mahkemesi Üyeleri
- Yargıtay Birinci Başkanvekili
- Danıştay Başkanvekili
- Sayıştay Başkanvekili
- Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu Başkanvekili
- Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı Başkanvekili
- Yüksek Seçim Kurulu Başkanı
- Yüksek Hakem Kurulu Başkanı
- Yargıtay, Danıştay, Sayıştay Daire Başkanları ve Üyeleri
- Yüksek Seçim Kurulu Üyeleri

## Akademik Protokol



Akademik protokol; üniversite ve bilim çevresinde düzenlenen tören ve etkinliklerde gelenek ve kültüre dayalı kurallar bütünüdür.

*Akademik protokol; üniversite ve bilim çevresinde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinliklerde gelenek ve kültüre dayalı kurallar bütünü olarak tanımlanmaktadır.* Bilimsel toplantı, panel, sempozyum, kolokyum, seminerler, akademik kıyafet/cübbe töreni, akademik diğer iş, işlem ve ilişkilerde uygulanan, mevzuata ve aynı zamanda akademik gelenek ve kültüre dayanan kurallar bütünüdür.

Akademik protokol içerisindeki sıra düzeni, Yükseköğretim Kurulu mevzuatında yer almaktadır. Buna göre üniversite yönetimi protokol sıra düzeni aşağıda yer almaktadır.

- Rektör
- Rektör Yardımcıları (kıdeme göre)
- Genel Sekreter
- Dekanlar (fakülte kuruluş tarihine göre)
- Enstitü ve Yüksekokul Müdürleri (kuruluş tarihine göre)
- Başhekim
- Hukuk Müşaviri
- İç Denetim Başkanı
- Dekan Yardımcıları (kıdeme göre)
- Enstitü ve Yüksekokul Müdür Yardımcıları (kıdeme göre)
- Genel Sekreter Yardımcıları
- Daire Başkanları (mevzuata göre)
- Fakülte ve Yüksekokul Sekreterleri
- Rektörlüğe Bağlı Müdürler



Örnek

- Örneğin; Akademik Kıyafet/Cübbe ve Tören giysilerine ilişkin Akademik Kurul Esasları Üniversite senatosunca belirlenir.

## Dini Protokol



Dini protokol kuralları; din kurallarına ve dini geleneklere dayanan biçimsel kurallar bütünüdür.

*Dini protokol kuralları; din kurallarına ve dini geleneklere dayanan biçimsel kurallar bütünüdür.* Cenaze merasimleri, toplu ibadet, bayram ve kandil kutlamaları, merasimler, ziyaretler bu kapsamda protokol açısından değerlendirilebilen konu başlıklarıdır.

İslam dinine göre genel bir açıklama yapmak gerekirse; camiye girerken ve cami içerisinde uyulması gereken kurallar (kadın, çocuk ve yaşlıların bulunacakları yerler gibi), cenaze merasimlerine ilişkin kurallar (imamın ve cenaze yakınlarının bulunacağı yer), bayram merasimlerine ilişkin kurallar (küçüklerin büyüklerini ziyareti ve el öpmeleri) dikkate alınması gereken dini protokol kurallarına örnek

olarak verilebilir. Diğer dinlerde de benzer şekilde ayrıntılı protokol kuralları bulunmaktadır.



Bireysel  
Etkinlik

- Dinlere göre protokol kurallarının nasıl oluştuğunu araştırınız?

## Sosyal Protokol

*Sosyal Protokol; toplumsal yaşamda, özel ve sosyal ilişkilerde, toplumun önemli bir kesimi tarafından kabul görmüş kurallar bütünüdür.* Sosyal davranışlar, saygı, görgü ve nezaket kuralları olarak adlandırılabilir.

Bu davranış kuralları, pek çok alanda uygulanmakta; zamana ve bölgeye göre bazı farklılıklar gözlenmektedir. Türkiye açısından değerlendirildiğinde, eski Türk ve İslam gelenekleri, Tanzimat Dönemi'nden itibaren Batı ve özellikle Fransız geleneklerinin sentezi olarak biçimlenen kurallar; son zamanlarda iletişimsel ve kültürel etkileşimler sonucu genç kesimin etkisiyle değişime uğramıştır. Kamusal ve sosyal yaşamda uygulanan bütün protokol çeşitlerine temel oluşturan bazı alanlar aşağıda listelenmektedir. Protokol sıra düzeni faaliyete göre farklılık göstermektedir:

- Aile ilişkileri
- Doğum, sünnet, nişan, nikah, düğün ve cenaze merasimleri
- Komşuluk ilişkileri
- Hitap, selamlama, konuşma, tokalaşma, tanıştırma, el öpme
- Çiçek ve hediye sunma
- Toplu yaşam ve toplu ulaşım
- Otel, restoran, kafe, bar, opera, tiyatro, sinema, konser
- Oyun, spor, gezi, tatil, eğlence
- Alışveriş, davet, ziyaret ve ziyafet
- Mektup, davetiye, taziye, tebrik ve teşekkür yazımı
- Giyim
- Yıldönümleri, bayram, kandil ve yeni yıl kutlamaları, özel günler



Sosyal Protokol;  
toplumsal yaşama, özel  
ve sosyal ilişkiler için  
dikkate alınan kurallar  
bütünüdür.



Örnek

- "Sigara İçilmez" ikaz ve veya işaretinin bulunduğu yerlerde asla sigara içilmemelidir. Uyarı bulunmayan bazı haller ve yerlerde de sigara içilmez.

## Bayrak Protokolü



Türk Bayrağı Kanunu'nda, bayrak ile ilgili tüm protokol kuralları ayrıntısıyla yer almaktadır.

*Türk bayrağına ilişkin protokol, 1983 yıl, 18171 sayılı "Türk Bayrağı Kanunu" ile 1985 yıl 18697 sayılı "Türk Bayrağı Tüzüğü"nde, ilgili tüm esaslar yer almaktadır. Bayrak konacak makam odaları ve salonlar, bayrak çekilecek binek taşıtları, bayrak çekilecek ve konacak yerler, bayrak örtülecek yerler belirlenmektedir.*

Uluslararası toplantı ve fuar mahalleri ile yabancı turistlerin kaldığı yerlerde bina ön yüzüne göre en sağdaki direğe Türk bayrağı, diğer ülke bayrakları alfabetik sırayla onun soluna çekilir. Bu durumda yabancı devlet bayraklarının ebadı, Türk bayrak ebadından büyük; direkleri, Türk bayrak direğinden yüksek olamaz.

Türk bayrağının her gün 24 saat süre ile çekili olacağı yerler şunlardır:

- Cumhurbaşkanlığı
- Türkiye Büyük Millet Meclisi
- Anıtkabir
- Hükümet konakları
- Polis, jandarma, hudut, gümrük, muhafaza karakolları ve hudut kapıları
- Bağımsız takım ve bölükler ile daha üst askeri birlikler ve karargahlar
- Eğitim ve öğretim kuruluşları
- Köy ve mahalle muhtarlıkları
- Tüm kamu kurum ve kuruluşları
- Kamu kurum ve kuruluşlarına ait fabrika ve işletmeler



Örnek

- Bayrak törenlerinin gereken biçimde yapılmasından o mahaldeki yetkili amirler sorumludur.

*Bayrak Protokolü, 5. bölümde ayrıntı bir şekilde yer almaktadır.*

## Havalimanı VIP Protokolü



Havalimanı protokolünde, Türk Rical ve Yabancı Rical olarak ayrı bir sınıflandırmada önemli kişiler belirlenmiştir.

*Havalimanı ve buna ilişkin VIP (Very Important Person- Çok Önemli Kişi) her ülkeyi ilgilendiren ve ülkelere göre farklılık gösterebilen, ulusal ve uluslararası içeriği bulunan kurallara sahiptir.* Türkiye'de bu kurallar, Ulaştırma ve İçişleri Bakanlıkları'nın ortaklaşa hazırladıkları genelge ile hayata geçmektedir. Bu protokol içerisinde havalimanlarında özel salonlar bulunmakta, bu salonlarda birinci sınıf hizmet verilmektedir. Yolcu kontrolü, pasaport ve gümrük kontrolü sürecinde kolaylıklar sağlanmaktadır.

Halen görevde bulunan ve eskiden görev yapmış devlet ve hükümet adamları ve resmi makam sahibi kişiler (kamu kurumlarının yöneticileri), diplomatlar, komutanlar, hakim ve savcılar, politikacılar, bilim insanları ve din adamları, sivil toplum kuruluşlarının başkanları, uluslararası düzeyde tanınmış sanatçı, gazeteci, yazarlar ve sporcular, kamu meslek kuruluşlarının ve sivil toplum örgütlerinin yöneticileri, en çok vergi veren ve hayır sahibi kişiler belirtilen önemli kişiler kategorisindedir.

*2002 yıl, 23 numaralı genelgede, Türk Rical ve Yabancı Rical olarak ayrı bir sınıflandırmada önemli kişiler belirlenmiştir.* Yabancı rical; Türkiye'deki yabancı diplomatik Misyon Şefleri, yabancı devlet ve hükümet erkânı, uluslararası kuruluşların başkanları, başkan yardımcıları, genel sekreterleri (Birleşmiş Milletler, UNESCO, NATO, Avrupa Konseyi, Avrupa Birliği, IMF, RCD ve İslam Birliği gibi), NATO Başkomutanı, Kuvvet Komutanları ve Ordu Komutanları, Dini Liderler, Türkiye'de resmi veya özel temaslar için gelen önemli iş adamları ile askeri ve sivil heyetler yer almaktadır.



## Özet

### •PROTOKOL KAVRAMI

•Protokol; uluslararası ilişkilerde, devlet yaşamında ve ulusal alanlarla birlikte iş yaşamı ve sosyal hayatta uyulması gereken çeşitli kuralların bir araya getirilmesiyle oluşturulmaktadır. Bu kurallar ve uygulama şekilleri ülkelere göre farklılık gösterebilmektedir.

### •PROTOKOL TÜRLERİ VE SIRA DÜZENLERİ

•Resmi olan ve resmi olmayan türde iki ana başlıkta değerlendirilen protokol; resmi boyutta yazılı kurallarla, resmi olmayan boyutta ise yazılı olmayan görgü kurallarıyla uygulanmaktadır.

•Devlet yaşamında ve uluslararası ilişkilerde olduğu gibi, kamusal ve toplumsal yaşamda düzenlenen bütün etkinliklerde, devlet ve kamu kurumlarının ve bu kurumları temsil eden kişilerin resmi unvan, rütbe ve statü sahibi şahsiyetlerin önem ve önceliklerine göre yer aldığı “protokol listesi” olarak adı verilen bir sıra düzen bulunmaktadır.

### • DEVLET PROTOKOLÜ

•Devlet protokolü; devlet törenleri ve devlet başkanlarıyla ilgili uygulanan siyasi ve diplomatik kurallar bütünü olarak tanımlanabilir. Bu açıdan konu hem ulusal hem de uluslararası niteliktedir.

•Türkiye’de cumhurbaşkanının göreve başlama, tebrik ve cenaze törenleri, ulusal ve milli bayramlarda başkentte yapılan törenler, kabul ve ziyaret törenleri, resmi davet ve ziyafetler nedeniyle verilen yemek, resepsiyon ve kokteyller devlet protokolü çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

### •MÜLKİ PROTOKOL

•Mülki (il) protokolü, il ve ilçelerde, bayram ve törenlerde devlet ve hükümet adamlarını karşılama, ağırlama ve uğurlamada, resmi davet ve ziyafetlerde vali ve kaymakamlıklar tarafından uygulanmaktadır. Mülki protokol sıra düzeni, başkent Ankara ve diğer iller olmak üzere iki grupta incelenmekte; temsilciler bu gruplara göre farklılık göstermektedir.

### •DİPLOMATİK PROTOKOL

•Diplomatik protokol uluslararası nitelikte olup devletler ve uluslararası ilişkilerde devlet kuruluşlarının, devlet ve hükümet adamlarının ve diplomatların uymak zorunda olduğu biçimsel kurallar bütünü olarak kabul edilmektedir. Diplomatik kurallar, uluslararası sözleşmeler kapsamında olduğundan uygulanması da uluslararası esaslara göre değerlendirilmektedir.

• Birleşmiş Milletler, UNESCO, UNICEF, NATO, AGİK, Avrupa Birliği, Avrupa Konseyi’nde uygulanan kurallar buna örnek verilebilir. Uluslararası diplomatik kurallar ilk kez 1815’te Viyana Kongresi’nde bir tüzük ile belirlenmiştir. 1818 yılında Aix-la-Chapelle Kongresi’nde tekrar ele alınmış, kararlar 1961’de Viyana’da Birleşmiş Milletler Konferansı’nda kabul edilmiştir.

### •KURUMSAL PROTOKOL

•Kurumsal protokol; kamu ve özel kurum/kuruluşlarda uygulanan yöntem ve temsil gereği uygulanan kurallar olarak tanımlanabilir. Kamu kurumlarında protokol kuralları genellikle kurumsal kültür ve geleneklere, yöneticilerin bilgi, görgü ve deneyimlere göre düzenlenmekte; bu yüzden protokol uygulamaları kuruma göre farklılık göstermektedir.

### •ASKERİ PROTOKOL

•Askeri protokol; askeri törenler ve davranışsal ilişkiler konusunda uygulanan kuralları kapsamaktadır. Devlet görevlilerini karşılamak ve uğurlamak, yerli ve yabancı konukların ağırlanması ve uğurlanması, toplantı, tören, konferans, dini törenler, anma günleri vb. ilgili konular askeri protokol kapsamında değerlendirilmektedir.



## Özet (devamı)

### •ADLİ PROTOKOL

•Yargı organlarında, yargı kuruluşlarında ve adli törenlerde düzenlenen tören, toplantı ve duruşmalarda uygulanan törensel ya da biçimsel davranış kurallarıdır. Mevzuatta yer alan bu kurallar; adli gelenek ve kültür dahilinde uygulanmaktadır. İllerde il protokolündeki, ilçelerde ise ilçe protokolündeki sırlamaları esastır.

### •AKADEMİK PROTOKOL

•Akademik protokol; üniversite ve bilim çevresinde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinliklerde gelenek ve kültüre dayalı kurallar bütünü olarak tanımlanmaktadır. Bilimsel toplantı, panel, sempozyum, kolokyum, seminerler, akademik giysi/cübbe töreni, akademik diğer iş, işlem ve ilişkilerde uygulanan, mevzuata ve aynı zamanda akademik gelenek ve kültüre dayanan kurallar bütünüdür.

### •DİNİ PROTOKOL

•Dini protokol kuralları; din kurallarına ve dini geleneklere dayanan biçimsel kurallar bütünüdür. Cenaze merasimleri, toplu ibadet, bayram ve kandil kutlamaları, merasimler, ziyaretler bu kapsamda protokol açısından değerlendirilebilen konu başlıklarıdır.

### •SOSYAL PROTOKOL

•Sosyal Protokol; toplumsal yaşamda, özel ve sosyal ilişkilerde, toplumun önemli bir kesimi tarafından kabul görmüş kurallar bütünüdür. Sosyal davranışlar, saygı, görgü ve nezaket kuralları olarak adlandırılabilir. Bu davranış kuralları, pek çok alanda uygulanmakta; zamana ve bölgeye göre bazı farklılıklar gözlenmektedir.

### •BAYRAK PROTOKOLÜ

•Türk bayrağına ilişkin protokol, 1983 yıl, 18171 sayılı "Türk Bayrağı Kanunu" ile 1985 yıl 18697 sayılı "Türk Bayrağı Tüzüğü"nde, ilgili tüm esaslar yer almaktadır. Bayrak konacak makam odaları ve salonlar, bayrak çekilecek binek taşıtları, bayrak çekilecek ve konacak yerler, bayrak örtülecek yerler belirlenmektedir.

### •HAVALİMANI PROTOKOLÜ

•Havalimanı ve buna ilişkin VIP (Very Important Person- Çok Önemli Kişi) her ülkeyi ilgilendiren ve ülkelere göre farklılık gösterebilen, ulusal ve uluslararası içeriği bulunan kurallara sahiptir. 2002 yıl, 23 numaralı genelgede, Türk Rical ve Yabancı Rical olarak ayrı bir sınıflandırmada önemli kişiler belirlenmiştir.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi sıralama düzenini belirleyen özelliklerden değildir?
  - a) Cinsiyet
  - b) Göreve başlama tarihi
  - c) Son göreve başlama tarihi
  - d) Yaş
  - e) Alfabetik sıralama
2. Aşağıdakilerden hangisi Türk Bayrağının sürekli çekili olacağı yerlerden biri değildir?
  - a) Hükümet konakları
  - b) Anıtkabir
  - c) Siyasi parti teşkilatları
  - d) Kamu kurum ve kuruluşlar
  - e) Türkiye Büyük Millet Meclisi
3. Aşağıdakilerden hangisi il protokolünde yer almaz?
  - a) Belediye başkanı
  - b) İl genel meclisi üyeleri
  - c) Muhalefet partisi il başkanı
  - d) Kamu bankalarının müdürleri
  - e) Esnaf ve sanatkârlar
4. Türkiye’de diplomatik protokol hangi bakanlık tarafından yürütülmektedir?
  - a) Kültür ve Turizm Bakanlığı
  - b) Milli Savunma Bakanlığı
  - c) İçişleri Bakanlığı
  - d) Dışişleri Bakanlığı
  - e) Adalet Bakanlığı
5. Aşağıdakilerden hangisi protokole dahil önemli kişilerden (VIP) değildir?
  - a) Şube müdürleri
  - b) Diplomatlar
  - c) Eskiden görev yapmış devlet adamları
  - d) Komutanlar
  - e) Sivil toplum kuruluşlarının başkanları
6. Kurumsal protokolün sınıflandırılmasında yer alan C Protokolü’nde kimler bulunur?
  - a) Kurum üst yöneticileri
  - b) CEO
  - c) Birim başkanları
  - d) Müdürler
  - e) Kurum personeli

7. Askeri protokol sıra düzeninde en üst sırada aşağıdakilerden hangisi yer alır?
- a) Kara Kuvvetleri Komutanı
  - b) Genel Kurmay Başkanı
  - c) Jandarma Genel Komutanı
  - d) Kara Kuvvetleri Komutanı Kurmay Başkanı
  - e) Hava Kuvvetleri Komutanı
8. Diplomatik temsilciliklerin Büyükelçi, Daimi Temsilci, Elçi unvanlarından birini taşıyan en üst yönetici aşağıdakilerden hangisidir?
- a) Maslahatgüzar
  - b) Müsteşar
  - c) Misyon Şefi
  - d) Ateşe
  - e) Başkatip
9. Adli protokol sıra düzeninde en üst sırada aşağıdakilerden hangisi yer alır?
- a) Sayıştay Başkanı
  - b) Danıştay Başkanı
  - c) Yargıtay Birinci Başkanı
  - d) Anayasa Mahkemesi Başkanı
  - e) Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı
10. Akademik protokol içerisindeki sıra düzenin belirlenmesi hangi mevzuata göre yapılmaktadır?
- a) Yükseköğretim Kurulu Mevzuatı
  - b) Merasim ve Protokol Mevzuatı
  - c) Tören ve Kutlamalar Mevzuatı
  - d) Adli Mevzuat
  - e) Mülki Mevzuat

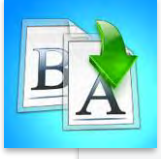
**Cevap Anahtarı**

1.a, 2.c, 3.e, 4.d, 5.a, 6.e, 7.b, 8.c, 9.d, 10.a

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

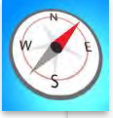
- Altınöz, M. ve Tutar, H. (2018). Protokol bilgisi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Aytürk, N. (2017). Protokol ve sosyal davranış kuralları. İstanbul: Nobel Yayınları.
- Aytürk, N. (2015). Kamusal ve kurumsal yaşamda protokol. N. Aytürk ve A. S. Bahçe (Ed), Sosyal davranış ve protokol içinde (s. 120-139). Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Demirkaya, H. (2012). Bireysel ve örgütsel boyutlarıyla sosyal davranış: görgü-protokol. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Mısırlı, İ. (2016). Görgü, nezaket ve protokol - kurallar uygulamalar. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sandıkçıoğlu, B. (2013). Kamu idarelerinde protokol kuralları. İstanbul: YeniYüzyıl Yayınları.
- Şahin, A. (2014). Protokol ilkeleri ve türleri. C. Uluyağcı (ed), İş Ortamında protokol ve davranış kuralları içinde (s.33-66). Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Toprak, T. H. (2010). Protokol bilgileri ve sekreterlik. 12.07.2019 tarihinde <http://ozelkalem.org/FileUpload/ds632515/File/protokol-kurallari.pdf> adresinden erişildi.
- Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı, İller İdaresi Genel Müdürlüğü (2019). Başkent protokol listesi. 13.07.2019 tarihinde <https://www.icisleri.gov.tr/illeridaresi/baskent-protokol-listesi> adresinden erişildi.
- Yılmaz, Y. (2013). Kamusal ve toplumsal yaşamda görgü ve protokol kuralları. Ankara: Detay Yayıncılık.
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr), 23.06.18 tarihinde erişildi.

# KURUM VE KURULUŞLARDA PROTOKOL



## İÇİNDEKİLER

- Kurum ve Kuruluşlarda Protokol Kavramı ve Önemi
- Kurum ve Kuruluşlarda Protokol Kurallarına Uyma Sorumluluğu
- Kurumlar arası Protokol
  - Protokolde İmza Törenleri
  - Protokolde Resmi Yazılar
  - Protokolde Resmi Yazı Bölümleri



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
- Kurum ve kuruluşlarda protokol kavramını ve önemini açıklayabilecek,
- Protokol kurallarına uyma sorumluluğunu anlayabilecek,
- Kurumlar arası protokolde karşılama ve hitap etme konusunu kavrayabilecek,
- Protokol imza törenlerinde uyulması gereken kuralları açıklayabilecek,
- Kurumlar arası resmi yazıları ve yazı bölümlerini anlayabileceksiniz.

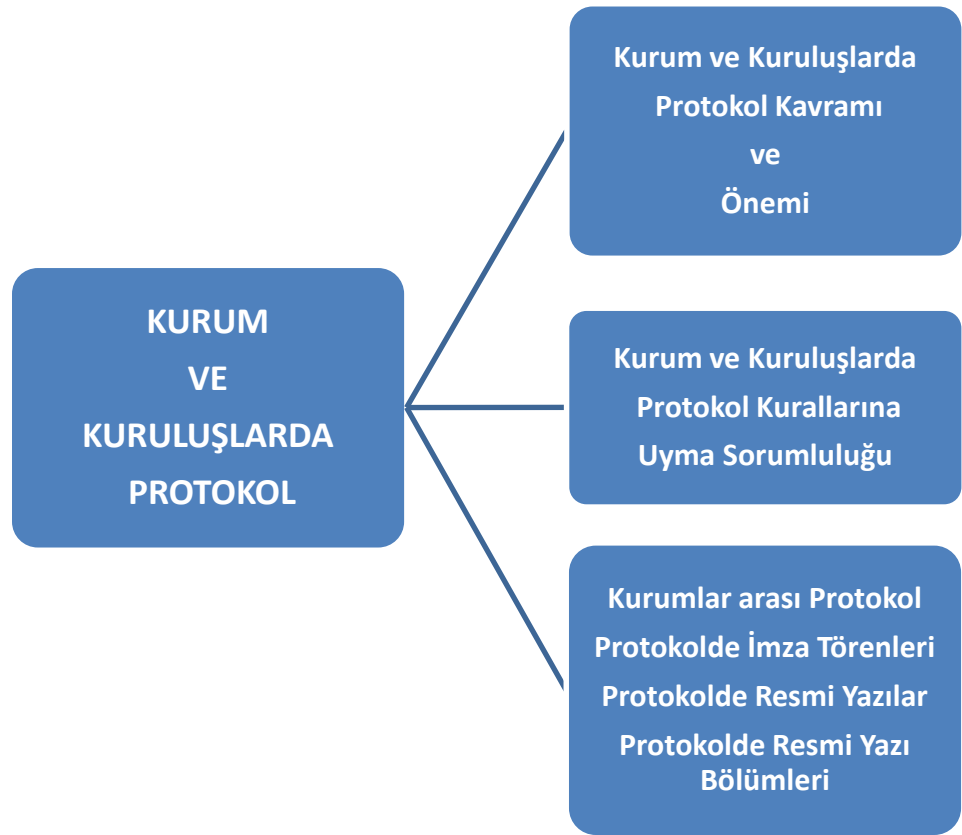


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Doç. Dr. Hatice AYDIN

## ÜNİTE 3



## GİRİŞ

Protokol, bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde uygulanan görgü ve nezaket kurallarıdır. Bu kurallar, büyüğünün önüne geçmeme ve küçüğünün ardına düşmeme anlamlarında da kullanılmakta olup günlük yaşantının bir parçası olarak karşımıza çıkabilmektedir.

Protokolün tanımı birçok şekilde yapılabilmektedir. Dar anlamda; kamu belgeleri, iş birliği ve anlaşma tutanakları olarak ifade edilirken geniş anlamda devlet ve diplomasi alanındaki ilişkiler, törenler ve sosyal yaşam kuralları şeklinde tanımlanmaktadır. Kısacası protokol, kamu ve diplomatik alanda uygulanabilen resmi işlemler şeklinde tanımlanabilmektedir.



Protokol ile amaçlanan; kamusal ve sosyal yaşamda devlete, kuruma ve kişilere hak ettiği değeri vermektir.

Yapılan tanımlardan da anlaşıldığı gibi protokol kuralları, kurumların karşılıklı ilişkilerini düzenlemektedir. Bu anlamda, protokol ile amaçlanan şey kamusal ve sosyal yaşamda devlete, kuruma ve kişilere hak ettiği değeri vermektir. Bu amaca ulaşmada, protokol kurallarına uymak sadece bir zorunluluk olarak görülmemeli ve yerine getirilmesi gereken bir sorumluluk şeklinde değerlendirilmelidir. Birey olarak tüm insanlığın sorumluluğunu sağlıklı bir şekilde yerine getirebilmesi için kurumlarda çalışanlardan yöneticilere kadar protokol kurallarına uyulması gerekmektedir. Özellikle de yöneticiler, protokol kurallarına uyarak kurumlarını her zaman en iyi şekilde temsil edebilirler. Aksi halde kurumlarında maddi ve manevi zararlara ve kurum imajlarının zedelenmesine sebep olabilirler.

Bu nedenlerle birçok özelliği barındıran kurumlar arası (kurum ve kuruluşlarda) protokol kurallarına uymak iş yaşamının sağlıklı olabilmesi için son derece önem taşımaktadır. Öneminden dolayı kurum ve kuruluşlarda protokol kavramı ve özellikleri, protokol sorumluluğu, imza törenleri, resmi yazılar, resmi yazı ortamları ve resmi yazışma kuralları bilinmesi gereken öncelikli konular olarak görülebilmektedir.

## KURUM VE KURULUŞLARDA PROTOKOL KAVRAMI VE ÖNEMİ

Protokol, *kamusal ve toplumsal yaşamdaki bütün etkinliklerde, yazışma ve toplantılarda uyulması gereken kurallar bütünü* olarak tanımlanmaktadır. Protokol kuralları, özellikle resmiyetten uzak ve samimi ilişki kurma alışkanlıkları gelişen gençler arasında ağır kurallar olarak algılanabilmektedir.



Protokol, birçok özelliği barındıran işlerin tamamı olarak da ifade edilebilir.

Protokol kurallarını ağır işler olarak algılayıp kurallara uymamak, sosyal yaşamda itibarın azalmasına neden olmaktadır. Ancak kamusal yaşamda bu kurallara uyulmadığı zamanlar büyük sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle kurum ve kuruluşlarda protokol kurallarına uymak; düzeni sağlamaya ve belirsizlikleri azaltmaya yardımcı olmaktadır.

Kamusal yaşamda önemli olan protokol kuralları, birçok özelliği barındıran işlerin tamamı olarak da ifade edilebilir.

Bu işler;

- Kurum ve kuruluşların karşılıklı ilişkilerini düzenleme,
- Devletin törensel saygınlığını koruma,
- Devlete, kuruma ve kişiye layık olduğu değeri gösterme,
- Devletler arası ilişkilerde şekil yönünden izlenmesi gereken yolu belirleme,
- Kişileri değil makamları önemli görme,
- Uluslararası görgü kuralını belirleme,
- Onuru ve saygınlığı koruma,
- Sahip olunan unvanı ve çalışılan kurumu temsil etme,
- Rütbeyi ve kıdemi koruma,
- Kurumun imajını yansıtmaya, şeklinde karşımıza çıkmaktadır.

Bu işlerin kamusal yaşam kurallarının belirleyicisi olmaya yönelik çabaların bütününe içerdiği görülmektedir. Kamu kurumlarında protokol kuralları genellikle kurumsal kültüre, geleneklere, yöneticilerin bilgi, görgü ve deneyimlerine göre belirlenmektedir. Protokol kurallarını belirleme noktasındaki çabalar benzer olsa da protokol uygulamaları her kurumda farklı olmaktadır. Bu nedenle kamusal yaşamda protokol konusu ve kavramı son derece önem taşımaktadır.

Protokol ve sosyal davranış kurallarının önemli olduğu ve tam olarak uygulandığı kişiler, yer ve konular bulunmaktadır.

Kamusal yaşamda protokol kurallarının uygulanmasında üç kişi çok önemlidir:



Protokol ve sosyal davranış kurallarının önemli olduğu ve tam olarak uygulandığı kişiler, yer ve konular bulunmaktadır.

**Yöneticiler:** Halen görevde bulunan devlet ve hükümet adamları yönetici kategorisinde değerlendirilmektedir. Eskiden görev yapmış olan devlet ve hükümet adamları da bu kategoride değerlendirilebilmektedir. Resmi makam sahibi kişiler, diplomatlar, komutanlar, hâkim ve savcılar, politikacılar, yazarlar, gazeteciler, sivil toplum kuruluşlarının başkanları, uluslararası düzeyde tanınmış sanatçılar, hayır sahibi kişiler, sporcular, din, bilim ve en çok vergi veren iş adamları da yönetici olarak değerlendirilebilmektedir.

**Konuklar:** Davet edilen kişiler bu kategoride değerlendirilmektedir.

**Hanımlar:** Kamusal alanda unvan ve mevki sahibi olan, toplumsal alanda sosyal bir etkinlikte konuk ve /veya hanıma saygı esastır.

Protokolde önemli olan yerler ise makam odaları, makam otomobilleri, toplantılar, törenler, davet ve ziyafetler ortamlarıdır. Makam odası, kurum ve kuruluşlarda yönetim ve temsil merkezi olarak bilinmektedir. Bu bağlamda makamda lüks israf olarak değil itibar olarak algılanmaktadır. Dolayısıyla, kamusal yaşamda makama saygı esas olup her gün makam odasının temizliği ve makam odasındaki eşyaların kontrolü yapıp aksak bir husus varsa giderilmeye çalışılır. Misafirlere ikram edilen malzemenin (çikolata, kolonya vb.) de sürekli odada bulundurulmasına özen gösterilir. Sekreterlik odasının da uygun bir şekilde temizliği yapılmalı, yöneticinin makamda olmadığı zamanda da sekreterlik bürosunu boş bırakılmamalı, telefon ve ziyaretçilere cevap verecek bir görevli

mutlaka bulundurulmalıdır. Bu anlamda makam odası, sekreterlik, ikram edilenler gibi unsurların yanında makam otomobilleri de kurum ve kuruluşlarda önem arz etmektedir.

Kurum ve kuruluşlarda önemli bir yere sahip olan toplantılarda, katılımcıların oturma düzeni ve konuşma yapacak konuşmacıların sırası protokol kurallarına göre belirlenmelidir. Kurumsal etkinliklerde fotoğraf çekilirken, bu fotoğrafın birçok ortamda yayımlanabileceği düşüncesi ile düzene ve giyim şekline dikkat edilmelidir. Toplantılarda randevu saatine dikkat edilmeli ve öngörülen gecikmeler konusunda haber verilmelidir. Ziyaret toplantılarında ise çiçek vb. hediyeler götürülmelidir. Konukların oturacakları yerler protokol ve nezaket kurallarına göre işaret edilmeli ve ev sahibi kurumun temsilcileri misafirlerden sonra oturmalıdır. Toplantı konuşmaları asttan üste doğru, teknik konularda astların konuşmasına, politik-stratejik konularda da üstlerin konuşmasına dikkat edilmelidir. Fotoğrafı çekimlerinde en üst düzey ortada, düzey ve kıdeme göre sol yana ve sağ yana doğru sıralanmalıdır.

Kurum ve kuruluşlarda yapılacak tören, davet ve ziyaretler içerisinde ise ulusal bayramlar yanında çeşitli gösterilere, yarışmalara, süslemelere, ışıklandırmalara ve fener alayları gibi bayramla ilgili faaliyetlere yer verilmektedir.

Protokol kurallarının uygulandığı önemli konular ise davet ve ziyafetler, karşılama ve uğurlamalar, resmi yazışmalar, ast-üst ilişkileri, resmi konuşma ve iş görüşmeleri, kıyafetler, randevu, kabul ve ziyafetler, selamlama, el sıkma, hitap, takdim ve tanıştırmalar, telefonda konuşmak, hediye, çiçek sunma, taziyede bulunma, tebrik ve teşekkür gibi iş ve işlemlerdir.

Protokol kavramı konusu, birinci bölümde detaylı bir şekilde anlatılmıştır.



Bireysel Etkinlik

- Kurum ve kuruluşlarda protokolün önemini tartışınız.



Protokol kurallarının geçmişi, tarihi diplomasiye dayanmaktadır. Bugünkü diplomasinin ilk temellerinin Yunanlılar tarafından ortaya atıldığı düşünülmektedir.

## KURUM VE KURULUŞLARDA PROTOKOL KURALLARINA UYMA SORUMLULUĞU

Her düzenleyici kural, aniden ortaya çıkmamakta ve belli bir tarihsel süreci içermektedir. Bu bağlamda protokol kurallarının geçmişi, tarihi diplomasiye dayanmaktadır. Bugünkü diplomasinin ilk temellerinin Yunanlılar tarafından ortaya atıldığı düşünülmektedir. Yunanlılarda, sanatçı gibi popüler kişilerin devletler arası ilişkileri yumuşatmada ve sürdürmede protokol kurallarından yararlandıkları ifade edilmektedir. Ayrıca Yunanlılar, büyükelçinin bulunmadığı

ülkelerde büyükelçinin görevlerini üstlenen memuru uygun bir talimat ile başka ülkelere gönderirlerdi. Bu talimatlar, yazılı veya sözlü talimatlardır.

Protokol, 14. yüzyılda Romalılar tarafından ise sanat olarak ifade edilmiştir. Bununla birlikte Romalılar başlangıçta sadece elçi kabul ederlerdi. Daha sonraları ise Yunanlılarca oluşturulan diplomasi kurallarını uygulamaya başlamışlardır.

Fransızlar da protokole çok önem veren milletlerdendir. Ancak diplomasiin temellerinin, bugünkü anlamıyla binlerce yıl önce Yunan ve Romalılar tarafından atıldığı söylenebilmektedir.

Osmanlı Devleti'nde ise ilk diplomatik temsilcilik, Fatih döneminde (1454) Venedik tarafından İstanbul'da kurulmuş olup protokol kuralları, Kanuni Sultan Süleyman döneminde (1563) ağırlık kazanmıştır.

Protokol kurallarına uymamak geçmişte aynı ülkenin bireylerinden çok, devletler arasında önemli uyuşmazlıklara ve hatta çatışmalara neden olmuştur. 1661 yılında elçilikle ilgili bir protokol önceliği sorunu yaşanmıştır. Bunun sonucunda, İspanya ve Fransa savaş yapma durumuna gelmişlerdir. Bu kriz karşısında İspanya, Fransa'nın protokol önceliğini tanımak zorunda kalmıştır. Bu tarihten yaklaşık bir yüzyıl sonra Rusya ve Fransa sefirleri (büyükkelçinin bulunmadığı ülkelerde büyükelçinin görevlerini üstlenen memuru) Londra'daki bir saray balosunda, oturmada öncelik konusunda tartışmaya tutuşmuşlar ve sonunda sorunu düello ile halledebilmişlerdir.

Görüldüğü gibi geçmişte hep aynı nedenlerden dolayı iki devlet bir savaş olasılığı ile karşı karşıya gelmişlerdir. Protokol kurallarına uymamaktan kaynaklanan sorunları gidermenin yolu, protokol kurallarına uymayı sadece bireysel değil tüm ülkelerde kamusal anlamda da bir sorumluluk olarak görmek gerekmektedir.

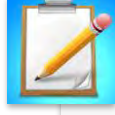


Protokol sorumluluğu, 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü'ne 1927 yılı Ocak ayında verilmiştir.

Protokol kurallarının uluslararası alanda farklı şekillerde uygulanarak geçmişten günümüze kadar geldiği düşünülmektedir. Bu anlamda; protokol kurallarının tüm ülkelerde, kurum ve kuruluşlarda uyulması gereken bir sorumluluk olarak görüldüğü söylenebilir. Ülkemizde devlet protokolü sorumluluğunun verildiği birim, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü olup sorumluluğun verilmesinde, 1927 yılı Ocak ayında çıkarılan 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi dikkate alınmıştır.

*Bu sorumluluk kapsamında protokoller; kurumlar arası iş ve ilişkiler, görüşmeler, telefon konuşmaları, yazışmalar, imzalar, kabuller, ziyaretler, karşılama ve ağır lamalar gibi alanlarda karşımıza çıkmaktadır.*

Protokol kuralarına uyma sorumluluğuna tam anlamıyla uyulabilmesi için protokol yönetiminin özellikle konuklar, yöneticiler ve hanımlar hususunda eksiksiz uygulanmasına dikkat edilmelidir. Bu bağlamda; bürokratlar, diplomatlar, vali, kaymakam, subay ve hanımlar denetlenmektedir. Protokolde makam, unvan, rütbe ve kıdem önemli olup makama ve unvana saygı gösterilmesine de dikkat edilmektedir.



Bireysel Etkinlik

- Ülkemizde kurum ve kuruluşların protokol kurallarına uyma sorumluluklarını tartışınız.

## KURUMLAR ARASI PROTOKOL

Protokol kuralları, resmi görgü kurallarıdır. Kurum ve kuruluşlar arası ilişkiler ve kurumlardaki yöneticilerin iş yaşamları, ağırlıklı olarak protokol kuralları çerçevesinde yürütülmektedir. Bu anlamda *protokoller, kurum kuruluşlar arasındaki karşılıklı ilişkilerini düzenlemekte olup neyin, nerede, nasıl yapılacağını; kimin nasıl oturacağını ve nasıl hitap edileceğini belirlemektedir*. Günümüz iş hayatındaki yazışmalarda devlet protokol kuralları kullanılsa da ve yazışmalar e-postalar üzerinden gerçekleştirilse de özellikle ıslak imzalı mektupların kabul görmesi için bu kuralları bilmek ve özellikle resmi yazışmalarda bu kurallara uyumak önemlidir. Bu bağlamda protokol, kurumlarda gerçekleşen başvuru ve yazışmalardan yemek organizasyonlarına varana dek son derece önemli ve etkili olan kurallardır.

Kurum protokolü ise hangi düzeyde bulunduğu bakılmaksızın tüm çalışanların uymaları gereken protokol kurallarıdır. Çalıştıkları kurumu temsil eden kişilerin protokol kurallarını iyi bilmeleri ve kurumlar arası ilişkilerde bu kurallara uymaları gerekmektedir. Kısacası kurumsal protokol, resmi ilişkilerde izlenecek yol, yöntem ve görgü kuralları anlamına gelmektedir. Bu kurallara uyulması, nezaket açısından gerekli olduğu kadar protokol açısından bir zorunluluktur.

Kurum ve kuruluşlardaki protokoller; resmi toplantılar, seminerler, konferanslar, kokteyller, ziyafet ve ikramlar vb. birçok etkinlikte uygulanmaktadır. Resmi protokol kuralları sadece törenlerde değil, sözlü, yazılı ve yüz yüze iletişimin her türünde uygulanmaktadır. Özellikle yazılı iletişimde önem taşıyan konulardan biridir.

Kurumlar arası yazışmalarda önemli olan konulardan biri, yazışmaların sonunda yer alan “arz ederim” ve “rica ederim” ifadelerinin yanlış kullanılmasıdır. Bu nedenle öncelikli olarak resmi protokolde rica etmenin “emretmek” ve arz etmenin “talep etmek” anlamına geldiğine dikkat etmek gerekmektedir.

Kurum yöneticilerinin olduğu ortamlarda ses tonu ve konuşma tarzı da önemli olan protokol kurallarının bir parçasıdır. *Kurum yöneticileri ile konuşurken isimleri ile hitap edilmemeli, “bey” veya “hanım” diye hitap ederek “siz” zamiri kullanmalıdır*. Devlet adamlarına, diplomatlara, üst düzey yöneticilere “sayın vali vb.” resmi unvanlarla hitap etmek gerekmektedir. Yönetici, önce adını sonra da unvanını söyleyerek kendisini tanıtmalıdır. Takdimlerde ise önce unvan sonra ad ve soyadı kullanılarak hitap edilmelidir.



Kurumlar arası protokolde karşılama ve hitap şekli son derece önemlidir.

*Hitap şekli kadar üst düzey yöneticilerini karşılama ve uğurlama konusu da kurumlar arası protokolde önem taşımaktadır.* Üst düzey ve şeref konukları dış kapıda karşılanır ya da uğurlanırlarken eş düzeyde olanlar kurum içinde karşılanır ya da uğurlanırlar. Devlet adamları, bilim adamları, yazarlar ve eşleri ise otomobilden indikleri yerden karşılanırlar. Vali, *başbakan* ve bakanlar ise il sınırında (Türkiye’de) karşılanır ve uğurlanırlar.

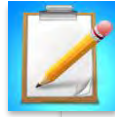


#### Bireysel Etkinlik

- Ülkemizde sistem değişmiş olup uygulamada başbakan yer almamaktadır. Ancak mevcut yönetmelikte yer aldığından "başbakan" ibaresi olduğu gibi kullanılmıştır.

Kurum ve kuruluşlarda sıra düzenleri de karşılama ve hitap şekli kadar önem taşımaktadır. Kurum ve kuruluşlarda sıra düzeni, önde gelme ya da öncelik-sonralık durumunu ifade etmektedir. Kişilerin önem ve derecelerine göre yer aldıkları sıra ya da protokol listeleri de kamusal anlamda sıra düzenini ifade etmektedir. Sıra düzeni ile ilgili kamu kurumlarında sistem oturmuş olup *protokol sıra düzeni; Makam, Denetim ve Danışma Birimleri, Ana Hizmet Birimleri ve Yardımcı Hizmet birimleri şeklindedir.*

Kurum ve kuruluşlarda sıra düzeni konusu 2. ünite de detaylı bir şekilde anlatılmıştır.



#### Bireysel Etkinlik

- Kurum ve kuruluşlarda protokol kurallarını tartışınız.
- Kurum ve kuruluşlarda sıra düzenleri konusunu önceki bölümlerde detaylı okuyunuz.



Kurum ve kuruluşlar arasında belirli konularda iş birliği ve anlaşmalar yapılmakta ve protokoller imzalanmaktadır.

## Protokolde İmza Törenleri

*Kurum ve kuruluşlar arasında belirli konularda iş birliği ve anlaşmalar yapılmakta ve protokoller imzalanmaktadır. İmzalanan protokoller sonrasında, kurumsal imza törenleri yapılmaktadır.* Bu törenlerde uyulması gereken birtakım kurallar aşağıdaki gibidir:

- Protokol konusu olan metin; mevzuata, kurum politikalarına ve talimatlara uygun hazırlanmalıdır.
- Protokolü imzalayacak kurum sayısı kadar metnin nüshası çoğaltılmalıdır.
- Yabancı kuruluşlarla yapılan anlaşmalar kapsamındaki imza törenlerinde Dışişleri Bakanlığı ile iş birliği yapılmalıdır.

- Yabancı ülke ile yapılan protokoller, tarafların resmi dillerinde hazırlanmalı ve gerektiğinde hakem dil olarak uluslararası üçüncü bir yabancı dilde metinler hazırlanmalıdır.
- Metinlerin her sayfası altına öncelikle tarafların uzmanlarınca paraf atılmalıdır.
- Metinlerin son sayfada metnin 4 satır altına tarafların ülkeleri ya da kurumları adına yetkililerin imzaları için blok açılmalıdır.
- Çok taraflı imzalarda imzalar alfabetik düzene uygun olarak soldan sağa doğru sıralanmalıdır.
- İmzalarda unvan eşitliği değil düzey eşitliğine önem verilmelidir. Örneğin genel müdürlük düzeyinde yapılan bir anlaşmayı her iki tarafın da genel müdürü imzalamalıdır.
- Ev sahibi kurumun belirlediği toplantı yerinde, belirtilen gün ve saatte imza töreni düzenlenmelidir.
- İmza törenlerinde imza atacak uzmanlar dışında, tarafların yöneticileri, yardımcıları, ilgili birim yöneticileri ve metin hazırlayan uzmanlar da bulunmalıdır.
- Törenler “U” ve “V” şeklindeki salonlarda yapılmalı ve imzayı atacak her iki yetkili de bulunmalıdır.
- Yetkililerin bulunduğu masada önlerine koyu mavi ve ucu kalın bir kalem ve masanın ortasına da bir çiçek bırakılmalıdır.
- İmza öncesinde ev sahibi yönetici ayakta kısa bir teşekkür konuşması yapmalı ve konuşma sonrasında metnin son sayfasına imzasını atmalıdır.
- İmza törenine hükümet yetkilisi onur konuğu katılmış ise o da metinde alt orta kısma imzasını atmalıdır.
- İmzadan sonra da ev sahibi ayağa kalkarak teşekkür dileklerini iletmelidir.
- Törende “Günün Anısı ve Belgesi” olarak toplu fotoğraf çekilerek ev sahibi tarafından bir kokteyl verilmelidir.



#### Bireysel Etkinlik

- Kurum ve kuruluşlarda uygulanan protokollerde imza törenlerinde dikkat edilmesi gereken hususları tartışınız.

## Protokolde Resmi Yazılar

*Kurum içi ve kurumlar arası ilişkilerin temelini oluşturan görüşler yazılı olarak verilmektedir.* Dolayısıyla, sözlü olarak verilmiş bir taahhüt her zaman geçerli olmayabilir. Yöneticinin görevden ayrılmasıyla hükümsüz kalır. Ancak yazıyla verilen taahhütler, yeni atanan yöneticiler için de bağlayıcı niteliktedir. Bu



Resmi yazılar; kurum ve kuruluşların kendileriyle, gerçek ve tüzel kişilerle iletişim kurmak için yazdıkları yazılara denilmektedir.

nedenle kurum ve kuruluşlarda yazışmanın ayrı bir yeri vardır. *Kurum ve kuruluşlarda protokole konu olan resmi yazışmalar “Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkındaki Yönetmelik” ile belirlenmiştir.*

Yönetmelikte, resmi yazışmalar ile ilgili bilgiler verilmekte ve resmi yazışmaların kuralları belirlenmektedir.

*Resmi yazışmalara konu olan resmi yazılar; kurum ve kuruluşların kendileriyle, gerçek ve tüzel kişilerle iletişim kurmak için yazdıkları yazılara denilmektedir.* Bu yazılar; başlıklı kâğıda yazılan, imzalanan, tarih ve numara alınan yazılar olup elektronik, resmi bilgi ve belge yerine geçmektedir.

Resmi yazılar; normal, günlük ve süreli, ivedili, gizlilik dereceli ve önemli yazılar şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Bildiri ya da duyuru olarak isimlendirilen dağıtımli yazılar da resmi yazı türlerinden olup düzenleme ve açıklama niteliği taşımaktadır. Üst makamın uygun görüşü niteliğinde olan onaylar ve kararlar da resmi yazı türlerindendir. Bunlar dışındaki resmi yazılar da andıç, rapor, tutanak, bilgi notu, mazbata, vekâletname, memorandum, dilekçe ve protokol şeklinde karşımıza çıkmaktadır.

Bu yazılar ile ilgili kısa bilgiler aşağıda verilmiştir. Bu bilgiler, yazıların temel işlevleri ile ilgili olup uygulama şekline yönelik detaylı bilgilere kitabın 11. ünitesinde yer verilmiştir.

*Normal yazılar:* Bir kişi/kuruluşa gönderilen rutin yazılardır. Bu yazılar, herhangi bir ad/işaret taşımazlar.

*Günlü ve süreli yazılar:* Bu yazılar yazının sonunda belirtilen süre içinde yerine getirilmesi gereken işlemler için hazırlanmaktadır.

*İvedili yazılar:* Normal yazılardan önce işlem görmesi gereken yazılardır.

*Gizlilik dereceli yazılar:* Korunması ve saklanması gereken ve normal yazılardan daha özel bir işleme bağlı olan yazılardır. Ayrıca; özel bir yönetime bağlı olan, evrak senedi ile birlikte gönderilen, kontrollü ve bir anlamda “devlet sırrı” niteliği taşıyan yazılardır. Bu yazılar; kişiye ve hizmete özel, gizli ve çok gizli şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Yazının gittiği kurumdaki en üst amir tarafından bilinmesi gereken yazılar kişiye özel yazılardır. Hizmeti yürütenlerin dışında başka kişi ya da kurumlar tarafından bilinmesine gerek duyulmayan yazılar ise hizmete özel yazılardır. Gizli yazılar, yetkisi olmayan kişilerce bilinmesi sakıncalı görülen ulusal, diplomatik, güvenlik ve askeri vb. gizli tutulması gereken konuları içermektedir. Çok gizli yazılar ise hem devlet hem de ulusal güvenlik açısından önemli bilgiler içermektedir.

*Önemli yazılar:* Cumhurbaşkanlığı, TBMM, Genelkurmay Başkanlığı vb. üst kuruluşlardan gelen yazılardır.

*Genelge ve bildiri:* Talimat niteliğinde yazılar olup belirli bir konuda mevzuatın uygulama ve yöntem biçimini açıklamaktadırlar.

*Duyuru:* Kamuoyu ya da personele ilanları gösteren yazılardır.



Elektronik (e-imza) yazı:  
E-posta adresi  
üzerinden elektronik  
ortamda yapılan  
yazışmaları ifade  
etmektedir.

**Onaylar:** İş düzenleyen veya yürüten birim tarafından alınan kararlar ya da düzenlemeleri gösteren yazılardır.

**Mazbata:** Hukuki olarak uygun bulunan bir sonucun belgelendiğini gösteren yazılardır.

**Kararlar:** Bakanlar Kurulu kararları, genel kurul, yönetim kurulu, yürütme kurulu, disiplin kurulu vb. Kurul ve komisyon görüşlerini belirten yazılardır.

**Andiç:** Anlaşma, sözleşme, proje gibi uzun vadeli iş gerektiren konularda üst makamın önceden alınan yazılı iznidir.

**Elektronik (e-imza) yazı:** E-posta adresi üzerinden elektronik ortamda yapılan yazışmaları ifade etmektedir.

**Rapor:** Ast kişi/kuruluşlardan bilgi almak ve üst makamlara bilgi vermek amacı ile kişi/kuruluş tarafından yazılan yazılardır.

**Vekâletname:** Kişinin kendisi için vekil tayin etmek istediği zaman yazılan yazıyı ifade etmektedir.

**Tutanak:** Toplantılarda geçen sözleri, görüşmeleri, durum ya da olayları olduğu gibi saptamak amacı taşıyan yazılı belgelerdir.

**Bilgi notu:** Bir konunun geçmişi hakkındaki bilgilerin ve gelişmelerin sırası ile özetlendiği ve üst makamlara sunulduğu kısa raporlardır.

**Dilekçe:** Resmi veya özel bir kurumdan herhangi bir konuda yapılan talebi gösteren yazılardır.

**Memorandum:** Değişik amaçlara yönelik olarak kurum ve kuruluşların iç haberleşmelerinde kullandıkları yazılardır.

**Protokol:** Belirli konularda ilgili kuruluşlarda ortak çalışmalar yapmak için gerçekleştirilen anlaşma belgeleridir. Bu belgeler, ilgili kuruluşların yetkili temsilcileri ile yapılan toplantı kararlarından sonra imzalanırlar.

Resmi yazı türlerinin dışında, kamusal ve kurumsal yaşamda yararlanılan mektuplar, davetiyeler ve kartvizitler gibi yarı resmi protokol yazıları da bulunmaktadır.

**Mektuplar:** Kurum amiri tarafından “ÖZEL” başlıklı yazılan, özel veya sosyal konuları içeren yazılardır. Mektupların en önemli özelliği saygı ve nezaket kurallarına uygun yazılması; ada, soyada ve unvana hitap etmesidir. Mektuplar genellikle kutlama, teşekkür, taziye, tavsiye vb. konularda olabilmektedir.

**Davetiyeler:** Bir çağrının yazılı halidir. Davetiyelerde imzaya yer vermeye gerek yoktur. Ancak tarih, yer ve saatin belirtilmesi gerekmektedir. Davetin amacı saygın bir üslupla belirtilmelidir.

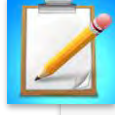
**Kartvizitler:** Kişinin özel kimliği olup kendisini tanıtmada yararlandığı bir iletişim aracıdır. Kartvizit posta ile gönderilmezler. Ancak bir vasıtayla (hediye veya çiçek sepeti) gönderiliyorsa ilgili vasıtaya zarf içinde iliştilir. Kartvizitin arkasına 3. şahıs fiili kullanılarak “Tebrik eder, saygıları sunar.” ifadeleri yazılmalıdır.



Resmi yazı türlerinin  
dışında, kamusal ve  
kurumsal yaşamda  
yararlanılan mektuplar,  
davetiyeler ve  
kartvizitler gibi yarı  
resmi protokol yazıları  
da bulunmaktadır.



Kurum ve kuruluşlarda yazışmaların sağlıklı yürüyebilmesi için resmi yazı bölümlerinin bilinmesi önem taşımaktadır.



Bireysel Etkinlik

- Resmi yazıların uygulamasına yönelik detaylı bilgi için sonraki üniteleri dikkatle okuyunuz.
- Resmi yazıların kurum ve kuruluşlar için önemini tartışınız.

## Protokolde Resmi Yazı Bölümleri

*Resmi yazışmalara konu olan yazılar, çeşitli bölümlerden oluşmaktadır. Kurum ve kuruluşlarda yazışmaların sağlıklı yürüyebilmesi için resmi yazı bölümlerinin bilinmesi önem taşımaktadır.*

Aşağıda bazı bölümler hakkında önemli görülen bazı bilgiler verilmiştir. İlgili yazı bölümleri ile diğer yazı bölümleri ise kitabın 11. ünitesinde ayrıntılı şekilde verilmiştir.

**Başlık:** Yazışmaların hangi bakanlık, kurum ve birimden çıktığı konusunda fikir sahibi olmaya yardımcı olan bölümdür.

**Sayı ve Evrak Kayıt Numarası:** Kamu kurum ve kuruluşları arasındaki yazılı iletişimin sağlıklı şekilde yürütülebilmesi ve takibi için resmi yazışmaların hangi yazışma kodlarına ve dosya planına göre yapıldığı konusunda fikir vermektedir.

**Tarih:** Yazının yetkili amir tarafından ne zaman imzalandığı ve belgeye ne zaman bir sayı verildiği hakkında fikir veren bölümdür.

**Gönderilen Makam:** Yazının gönderildiği kurum, kuruluş ve kişileri belirtmektedir.

**İlgi:** Yazının ekinin bulunduğu veya hangi belgelere başvurulması gerektiği konusunda bilgi vermektedir.

**Metin:** Resmi yazışmaların hangi konu ile ilgili olduğu konusunda bilgi vermeye yarayan bölümdür. Türk Dil Kurumu Yazım Kılavuzu ve Türkçe Sözlük dikkate alınarak dil bilgisi kurallarına göre anlamlı ve özlü şekilde yazılması gereken bir bölümdür. Ancak resmî yazışmaların muhatabı uluslararası bir kuruluş ise yabancı dil, uluslararası yazışma usullerine uygun şekilde kullanılabilir.

**İmza:** Bir kişinin herhangi bir belgeyi yazdığını veya onayladığını gösteren bölümdür. İmzaların asaleten, vekâleten, adına, yerine, onay, çift, kurul ve kısa imza şeklinde türleri bulunmaktadır. Aşağıda ilgili imza türleri ile ilgili kısa bilgi verilmiştir:

- **Asaleten imza:** Makam sahibinin kendi ad ve unvanıyla attığı imzasıdır.
- **Vekâleten imza:** Boş kalan bir kadroya atanan kişinin “vekil” sıfatıyla imzasıdır.
- **Adına imza:** Yetki devri yazılı şekilde yapılan astın imzasıdır.



İmzaların asaleten, vekâleten, adına, yerine, onay, çift, kurul ve kısa imza şeklinde türleri bulunmaktadır.

- **Yerine imza:** İmza sahibinin kısa süreliğine yerinde olmadığı durumlarda verdiği sözlü yetkiye dayanarak paraf kısmının en son kısmına imza sahibinin soyadının sonuna attığı imzadır. İmza sahibi, kendi el yazısı ile sadece (Y) harfi koyarak imzayı atmaktadır.
- **Onay imza:** Amirin imzalayarak bir üst makama teklif ettiği yazının uygun görülmesi durumunda atılan imzadır.
- **Çift imza:** Üçüncü şahıslarla olan ve kurum dışına gönderilen yazılarda; çek ve senet gibi ödeme emirlerinde atılan imzalıdır.
- **Kurul imzası:** Başkan ve eşit düzeydeki üyelerden oluşan kurullarda başkanın adı ve soyadı en başta yer almaktadır. Diğer üyelerin de adları kıdem sırasına göre soldan sağa doğru yazılır. Ad ve soyadlarının altında unvanları ve üzerinde de imzaları yer almaktadır.
- **Kısa imza:** Paraf olarak da ifade edilen imzalıdır. Resmi yazıların dosya nüshaları, yazıyı hazırlayan imza makamından tüm kademelere kadar paraflanırlar.

**Onay:** Teklif edilen talep yazısının kurum amirince imzalanarak bir üst makama gönderildiğini ve üst makamca uygun görülerek imza ile onaylandığını gösteren bölümdür.

**Koordinasyon:** Belgelerin birden fazla kurum arasındaki iş birliği ile hazırlandığını gösteren bölümdür.

**Adres:** İletişim bilgilerinin yer verildiği bölümdür. Adres bölümünde genel olarak belgeyi gönderen idare, posta kodu, telefon ve faks numarası, e-posta ve internet adresi yer almaktadır.



**Bireysel Etkinlik**

- Kurum ve Kuruluşlarda resmi yazı bölümlerinin nasıl uygulandığı ile ilgili detaylı okumalar yapınız.



## Özet

### •KURUM VE KURULUŞLARDA PROTOKOL

•Protokol, bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde uygulanan görgü ve nezaket kurallarıdır. Protokolün tanımı birçok şekilde yapılabilmektedir. Dar anlamda; kamu belgeleri, iş birliği ve anlaşma tutanakları olarak ifade edilirken geniş anlamda devlet ve diplomasi kapsamındaki ilişkiler, törenler ve sosyal yaşam kuralları şeklinde tanımlanmaktadır.

### •Kurum ve Kuruluşlarda Protokol Kavramı ve Önemi

•Protokol, kamu ve diplomatik alanda uygulanabilen resmi işlemler şeklinde tanımlanabilmektedir. Tanımlardan anlaşıldığı gibi protokol, sosyal davranış kurallarının belirleyicisi olmanın yanı sıra devletin törensel saygınlığını koruma, devletler arası ilişkilere yol gösterme, makamlara önem verme, onuru, saygınlığı, rütbe, kıdem ve kişisel imajı koruma, unvanı ve kurumu temsil etme vb. birçok özelliğe sahiptir. Protokoller, kurumların karşılıklı ilişkilerini düzenler. Ayrıca neyin, nerede, nasıl yapılacağını; kimin nasıl oturacağını ve hitap edeceğini belirlemektedir. Kurumlarda başvurulardan, yazışmalardan yemek organizasyonlarına varana dek son derece önemli ve etkilidir.

### •Kurum ve Kuruluşlarda Protokol Kurallarına Uyma Sorumluluğu

•Sosyal ve kamusal yaşamda son derece önemli olan protokol kuralları uluslararası alanda farklı şekillerde uygulanarak geçmişten günümüze kadar gelmiştir. Bu anlamda tüm ülkelerde, kurum ve kuruluşlarda uyulması gereken bir sorumluluk olarak görüldüğü söylenebilir. Ülkemizin devlet protokolünün sorumluluğunun verildiği birim, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü olup sorumluluğun verilmesinde, 1927 yılı Ocak ayında çıkarılan 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi dikkate alınmıştır.

### •KURUMLAR ARASI PROTOKOL

•Kurum yöneticilerinin olduğu ortamlarda ses tonu ve konuşma tarzı da önemli olan protokol kurallarının bir parçasıdır. Kurum yöneticileri ile konuşurken isimleri ile hitap edilmemeli, “bey” veya “hanım” diye hitap ederek “siz” zamiri kullanmalıdır. Kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütleri ve özel şirketlerde uygulanan öndegelme sıralamasını kapsamaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarında protokol sıra düzeni; Makam, Denetim ve Danışma Birimleri, Ana hizmet Birimleri ve Yardımcı Hizmet birimleri şeklinde sıralanır.

### •Protokolde İmza Törenleri

•Kurum ve kuruluşlarda arasında belirli konularda iş birliği ve anlaşmalar yapılmakta ve protokol imzanlanmaktadır. İmzalanan protokoller sonrasında ise kurumsal imza törenleri yapılmaktadır.

### •Protokolde Resmi Yazılar

•Kurum ve kuruluşların kendileriyle, gerçek ve tüzel kişilerle iletişim kurmak için yazdıkları yazılar bulunmaktadır. Bu yazılar resmi bilgi, resmi belge ve elektronik belge yerine geçmektedir. Resmi yazılar; normal yazılar, günlük ve süreli, ivedili, gizlilik dereceli ve önemli yazılar, dağıtımli yazılar, onaylar, kararlar, andıç, rapor, tutanak, bilgi notu, e-imza, vekaletname, dilekçe, memorandum, mazbaata ve protokol şeklinde karşımıza çıkmaktadır.

### •Protokolde Resmi Yazı Bölümleri

•Kurum ve kuruluşlarda protokole konu olan resmi yazışmalar “Resmi yazışmalarda uygulanacak Esas ve Usuller Hakkındaki Yönetmelik” ile belirlenmiştir. Yönetmelikte resmi yazışmalar ile ilgili bilgiler verilmekte ve resmi yazışmaların kuralları belirlenebilmektedir. Ayrıca resmi yazışmalara konu olan yazılar çeşitli bölümlerden oluşmaktadır. Yazışmaların sağlıklı yürüyebilmesi için bu bölümlerde uyulması gereken hususların bilinmesi önemlidir.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisinde protokol kavramı ile ilgili doğru bir ifade yer almaktadır?
  - a) Protokol, sadece bilinçli uygulanan görgü ve nezaket kurallarıdır.
  - b) Geniş anlamda; kamu belgeleri, iş birliği ve anlaşma tutanakları olarak ifade edilmektedir.
  - c) Dar anlamda devlet ve diplomasi kapsamındaki ilişkiler, törenler ve sosyal yaşam kuralları şeklinde tanımlanmaktadır.
  - d) Kamu ve diplomatik alanda uygulanabilen resmi işlemler şeklinde tanımlanabilmektedir.
  - e) Protokol, bilinçsiz uygulanan görgü ve nezaket kurallarıdır.
2. Aşağıdakilerden hangisi protokol kavramı ile ilgili işlerden biri değildir?
  - a) Sosyal davranış kurallarını belirler.
  - b) Kurumların karşılıklı ilişkilerini düzenler.
  - c) Uluslararası görgü kuralını belirler.
  - d) Kişisel imajı ortaya koymaktadır.
  - e) Ulusal görgü kuralı niteliği taşımaktadır.
3. Aşağıdaki ifadelerden hangisinde protokol sorumluluğu ile ilgili doğru bir bilgi verilmemiştir?
  - a) Ülkemizin devlet protokolünün sorumluluğunun verildiği birim, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü'dür.
  - b) Ülkemizin devlet protokolünün sorumluluğunun verildiği birim, İçişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü'dür.
  - c) Ülkemizin devlet protokolünün sorumluluğunun verilmesinde, 1927 yılı Ocak ayında çıkarılan Bakanlar Kurulu Kararnamesi dikkate alınmıştır.
  - d) Ülkemizin devlet protokolünün sorumluluğunun verilmesinde, 1927 yılı Ocak ayında çıkarılan 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi dikkate alınmıştır.
  - e) Ülkemizin devlet protokolünün sorumluluğunun verildiği birim, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü olup sorumluluğun verilmesinde, 1927 yılı Ocak ayında çıkarılan 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi dikkate alınmıştır.

Kurum yöneticileri ile konuşurken isimleri ile hitap edilmemeli, “bey” veya “hanım” diye hitap ederek “.....” zamiri kullanmalıdır.

4. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
  - a) siz
  - b) biz
  - c) bizler
  - d) onlar
  - e) sizler
5. Aşağıdakilerden hangisi protokollerde ilk sırada yer almaktadır?
  - a) Denetim Birimleri
  - b) Ana Hizmet Birimleri
  - c) Makam
  - d) Yardımcı Hizmet birimleri
  - e) İç Denetim Birimi
6. Protokol imza törenleri ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi söylenemez?
  - a) İmzalarda unvan eşitliği değil düzey eşitliğine önem verilmelidir.
  - b) Törende “Günün Anısı ve Belgesi” olarak toplu fotoğraf çekilerek ev sahibi tarafından bir kokteyl verilmelidir.
  - c) İmzalarda unvan eşitliği önemlidir.
  - d) Metinlerin her sayfası altına öncelikle tarafların uzmanlarınca paraf atılmalıdır.
  - e) Törenler “U” ve “V” şeklindeki salonlarda yapılmalıdır.
7. “Bir kişi/kuruluşa gönderilen rutin yazılar olup herhangi bir ad/işaret taşımazlar”, şeklindeki bir bilgi hangi yazı türünü ifade etmektedir?
  - a) İvedili yazılar
  - b) Dağıtımli yazılar
  - c) Önemli yazılar
  - d) Normal yazılar
  - e) Gizli yazılar
8. Üçüncü şahıslarla olan ve kurum dışına gönderilen yazılarda; çek ve senet gibi ödeme emirlerinde atılan imza aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Kurul imzası
  - b) Kısa imza
  - c) Onay
  - d) Çift imza
  - e) Yerine imza

Teklif edilen talep yazısının kurum amirince imzalanarak bir üst makama gönderildiğini ve üst makamca uygun görülerek imza ile onaylandığını gösteren bölümdür.

9. Yukarıdaki cümlede açıklanan resmi yazı türü aşağıdakilerden hangisidir?
- a) Onay
  - b) Andıç
  - c) Rapor
  - d) Dilekçe
  - e) Bilgi notu
10. Belgelerin birden fazla kurum arasındaki iş birliği ile hazırlandığını gösteren resmi yazı bölümü aşağıdakilerden hangisidir?
- a) İmza
  - b) Koordinasyon
  - c) Paraf
  - d) Onay
  - e) Adres

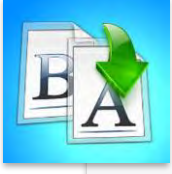
**Cevap Anahtarı**

1.d, 2.e, 3.b, 4.a, 5.c, 6.c, 7.d, 8.d, 9.a, 10.b

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Altıntaş, A. (2015), Protokol Sıradüzeni ve Ötelenen Yargıçlık. Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 173-208.
- Aytürk, N. (2001).Çağdaş Büro Yönetimi ve Sekreterlik. Ankara: Yargı Yayınevi.
- Aytürk, N. (2004).Protokol Yönetimi: Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü(6. Baskı).Ankara: Nobel Yayın.
- Aytürk, N. (2007).Büro Yönetimi ve Yönetici Sekreterliği(Geliştirilmiş Baskı).Ankara: Nobel Yayın.
- Aytürk, N. (2009). Protokol Yönetimi, Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları (5.Baskı).Ankara: TODAİE Yayınları.
- Aytürk, N. (2012).Protokol Yönetimi: Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları(6. Baskı). Ankara: TODAİE Yayınları.
- Aytürk, N. (2017).Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları Yönetimi: Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları (7. Baskı).Ankara: Nobel Yayın.
- Elibol, G. (2017).Pozitif Etki-İletişim-Protokol Kuralları-Zarafet. İzmir: İleri Yayıncılık.
- Gürbüz, D. (2005). Yaşam Biçimini Etkileme, İletişimin Kalitesini Arttırma, İletişime Yeni Yaklaşımlar(Edt. Gürbüz Demet, Temel Ayse).Ankara: Nobel Yayın.
- Mevzuat Bilgi Sistemi (2019). ResmiYazışmalarda Uygulanacak Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. 14 Temmuz 2019 tarihinde <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=3.5.20147074&MevzuatIliski=0&sourceXmISearch=> adresinden erişildi.
- Öznel, E. (1992).Protokol Görgü ve Nezaket Kuralları (5. Baskı).Ankara: Genel Kurmay Askeri Tarih ve Stratejik Etüt Başkanlığı Yayınları.
- Yılmaz Y. ve Yılmaz Ö. (2018). Kamusal ve Toplumsal Yaşamda Görgü ve Protokol Kuralları (3. Gözden Geçirilmiş ve Güncellenmiş Baskı).Ankara: Detay Yayıncılık.

# DEVLET PROTOKOLÜ



## İÇİNDEKİLER

- Devlet Protokolü
- Devlet Protokolünün Tarihçesi
- Yabancı Devlet Başkanının Karşıllanması ve Uğurlanması
- Şeref Defteri
- Cumhurbaşkanının Yurt dışı Seyahatleri
- Cumhurbaşkanının Yurt içi Seyahatleri
- Yabancı Devlet Başkanlarına Yazılan Tebrik, Teşekkür, Taziye Mesajları ve Mektuplar



## HEDEFLER

- Devlet protokolünü tanımlayabilecek,
- Devlet protokolünün tarihçesini açıklayabilecek,
- Şeref Defterini tanımlayabilecek,
- Cumhurbaşkanının yurt dışı ve yurt içi seyahatlerinde uygulanan protokol kurallarını sıralayabilecek,
- Yabancı devlet başkanlarına yazılan tebrik, teşekkür, taziye mesajlarına ve mektuplara örnek verebileceksiniz.



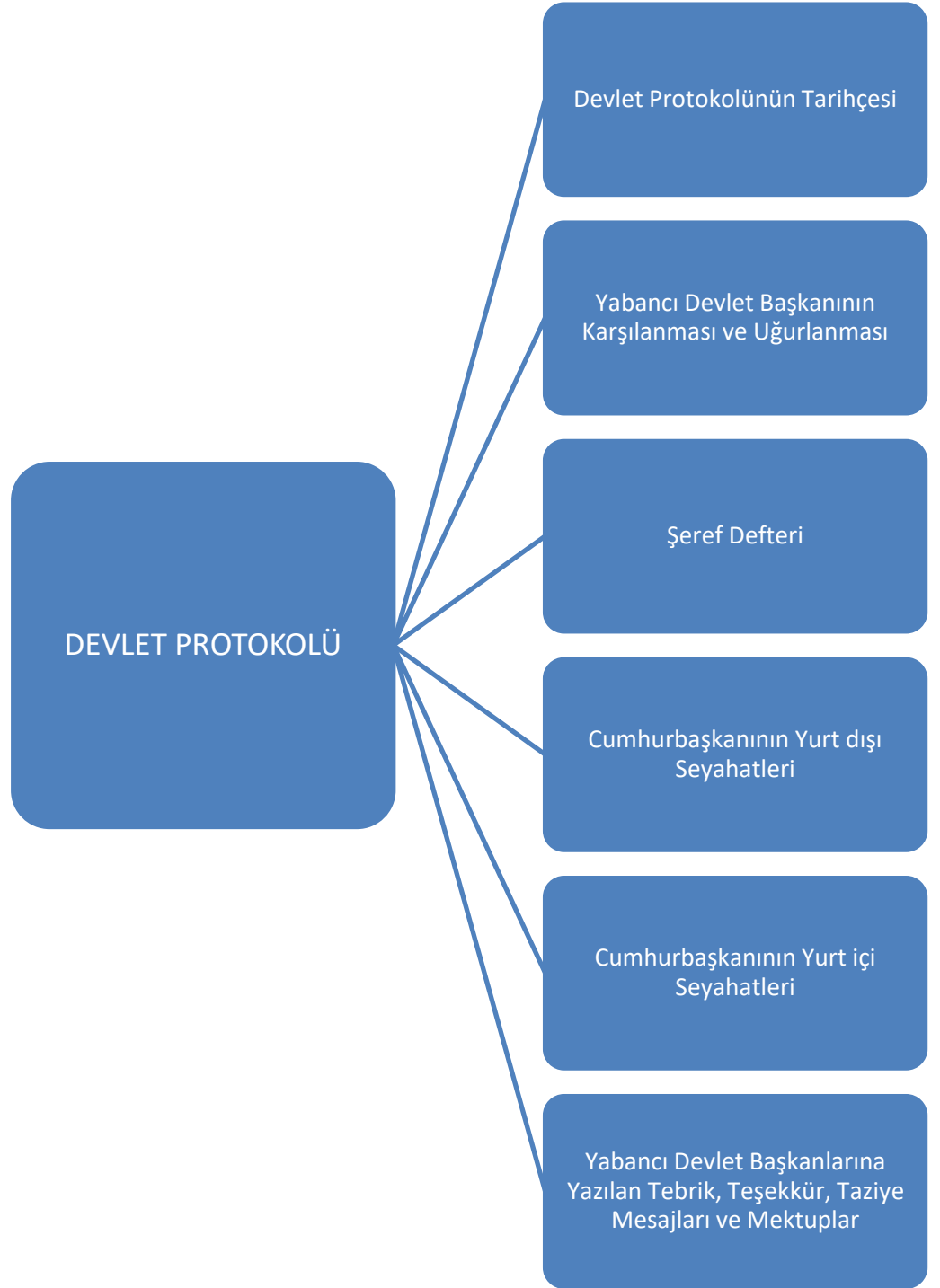
**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Dr. Öğr. Üyesi  
**Seden DOĞAN**

ÜNİTE

4



## GİRİŞ

Protokol; kamusal yaşamda törensel ve biçimsel davranış kuralları bütünüdür. Dar anlamda; kamu belgelerinin aslı, milletlerarası konferansların, anlaşmaların tutanaklarıdır. Geniş anlamda ise devlet ve diplomasi alanındaki törenlerde, resmi ilişkilerde ve toplumsal/sosyal yaşamda uygulanması gereken kuralların toplamıdır. Bu kurallar ve uygulama şekilleri ülkelere göre farklılık gösterebilmektedir.

Devlet törenleri ve devlet başkanlarıyla ilgili olarak uygulanan uluslararası nitelikte siyasi ve diplomatik kurallar bütünüdür. *Resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümüne Devlet Protokolü adı verilmektedir.* Türkiye'de devlet törenleri, başkentte yapılan milli ve resmi bayram törenleri, Cumhurbaşkanının göreve başlama ve tebrik törenleri, Cumhurbaşkanının kabul ve ziyaret törenleri, vefat eden Cumhurbaşkanının cenaze törenleri, Cumhurbaşkanının yabancı ülkelere resmi ziyaretleri, yabancı devlet başkanını karşılama ve uğurlama törenleri, Cumhurbaşkanının yabancı devlet adamlarına tebrik, teşekkür ve taziye mesajları, yabancı devlet adamlarına yazdığı mektuplar, onaylar ve yetki belgeleri, uluslararası anlaşmalar ve imza törenleri, uluslararası resmi toplantı ve konferans organizasyonları devlet protokolü kapsamındadır.

*Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nde devlet protokolü düzenleme ve gerektiğinde değiştirilmesi yetkisi ve sorumluluğu Atatürk'ün Cumhurbaşkanı olarak imzasını taşıyan Ocak 1927 tarihli ve 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğüne verilmiştir.*

Bu bölümde devlet protokolü kapsamına giren törenlerde uygulanan protokol kuralları incelenecektir. Bu kapsamda Devlet Protokolü'nün Tarihçesi, Yabancı Devlet Başkanının Karşılansması ve Uğurlanması, Şeref Defteri, Cumhurbaşkanının Yurt dışı ve Yurt içi Seyahatlerinde uygulanan protokol kuralları açıklanacaktır.

## DEVLET PROTOKOLÜ

Devlet törenleri ve devlet başkanlarıyla ilgili olarak uygulanan uluslararası nitelikte siyasi ve diplomatik kurallar bütünüdür. *Resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümüne Devlet Protokolü adı verilmektedir.*

Türkiye'de devlet törenleri, başkentte yapılan milli ve resmi bayram törenleri, Cumhurbaşkanının göreve başlama ve tebrik törenleri, Cumhurbaşkanının kabul ve ziyaret törenleri, vefat eden Cumhurbaşkanının cenaze törenleri, Cumhurbaşkanının yabancı ülkelere resmi ziyaretleri, yabancı devlet başkanını karşılama ve uğurlama törenleri, Cumhurbaşkanının yabancı devlet adamlarına tebrik, teşekkür ve taziye mesajları, yabancı devlet adamlarına yazdığı mektuplar, onaylar ve yetki belgeleri, uluslararası anlaşmalar ve imza

törenleri, uluslararası resmi toplantı ve konferans organizasyonları devlet protokolü kapsamındadır.

*Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nde devlet protokolü düzenleme ve gerektiğinde değiştirilmesi yetkisi ve sorumluluğu Atatürk'ün Cumhurbaşkanı olarak imzasını taşıyan Ocak 1927 yıl ve 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir.*



Protokolde temsil esastır. Kamusal yaşamda, kimse kendini temsil etmez. Taşındığı unvanı ve çalıştığı kurumu temsil etmektedir.



Örnek

- Cumhurbaşkanının yabancı devlet adamlarına tebrik, teşekkür ve taziye mesajları, yabancı devlet adamlarına yazdığı mektuplar, onaylar ve yetki belgeleri, uluslararası anlaşmalar ve imza törenleri, uluslararası resmi toplantı ve konferans organizasyonları devlet protokolü kapsamındadır.

Protokol kuralları bir devletin ve onun saygınlığının koruyucu unsurlarından biridir. Bu nedenle özellikle uluslararası ve resmi alandaki ilişkilerde mutlaka titizlikle izlenmelidirler.

Devletler arasında sürdürülen diplomatik münasebetler, uluslararası sistem içerisinde yer alan aktörlerin üzerinde anlaşmış oldukları protokol kuralları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. İfade edilen münasebetlerin protokol kuralları çerçevesinde gerçekleştirilmesi, ikili ilişkilerin seyrine etki edebilecek problemlerin ortaya çıkmasına engel olmaktadır. Söz konusu iş ve eylemlerin protokol kurallarına bağlı olarak yürütülmesi, disiplinin hüküm sürdüğü bir çalışma ortamı oluşturmalarının yanı sıra, çalışanların daha rahat, daha huzurlu, daha mutlu ve daha verimli bir şekilde görevlerini ifa etmelerini sağlamaktadır. Dolayısıyla gerek diplomatik münasebetlerin gerçekleştirilmesinde ve gerekse kamusal faaliyetlerin yerine getirilmesinde protokol kurallarına uygun tutum ve davranışlar sergilemek mutlak bir zorunluluktur.

Devletler arası ilişkilerde 19. yüzyılın başlarına kadar en büyük sorun öncelik hakkı olmuştur. 1815 Viyana Kongresi'ne kadar uluslararası toplantılarda hangi temsilcinin nereye oturacağı, hangi temsilcinin imzasını nereye ve hangi sırayla atacağı tartışma konusu olmuştur. Bu kongrede elçilerin önceliklerinin, devlet başkanına güven mektuplarının sunulduğu tarihe göre belirlenmesi, temsilcilerin alfabetik sıra ile imza atmaları kararlaştırılmıştır.

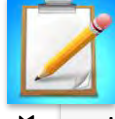
## Devlet Protokol Listesi

Türkiye'de uygulanmakta olan Devlet Protokol Listesi, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanmakta, Cumhurbaşkanının onayı ile yürürlüğe konmaktadır. Türkiye Cumhuriyetinin devlet protokol yapısı tarihsel ve geleneksel olarak altı temel organdan oluşmaktadır. Bunlar Cumhurbaşkanlığı, Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM), Hükûmet, Türk Silahlı Kuvvetleri (TSK), Yargı, Yüksek Öğrenim Kurumu (YÖK) dur. Protokolde devleti Cumhurbaşkanı, milleti ve



Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nde Başbakanlık makamı yer almamasına rağmen mevzuatta Devlet Protokolü kapsamında gerekli düzenlemeler henüz tamamlanmamıştır.

yasamayı TBMM, Başbakan, TSK'yi Genel Kurmay Başkanı, Yargıyı Anayasa Mahkemesi Başkanı, üniversiteleri de YÖK temsil etmektedir.



Bireysel Etkinlik

- Ülkemizde sistem değişmiş olup uygulamada başbakan yer almamaktadır. Ancak mevcut yönetmelikte yer aldığından "başbakan" ibaresi olduğu gibi kullanılmıştır.

## Devlet Protokolünün Tarihçesi

Devletlerin gerek birbirleri ile olan ilişkileri, gerekse kendi içlerindeki ilişki ve müzakerelerinin bir ahenk içinde yürütülebilmesi, zamanla çeşitli kaideleri gerektirmiştir. Devletler arası münasebetlerde, siyasi ve içtimai yapılanmada, kültürel alışverişte bulunmaları doğal olmakla birlikte, devlet geleneklerinin bilinmesi ve yeni nesillere aktarılması içtimai birikim bakımından da önemlidir.

*Türklerin İslamiyet'ten önceki devletlerinin, Çinlilerden çok şeyler aldıkları bilinmektedir. Ayrıca, Irak ve İran'a girdikten sonra İslam dünyasının ve özellikle Abbasiler ve Sasani Devleti'nden, Anadolu'ya geldiklerinde de Bizans Devlet Teşkilatı'ndan etkilendikleri ve bazı kurumları bunlara göre şekillendirdikleri görülmektedir.* Osmanlılardan önceki İslam ve Türk devletlerinde -müstakil bir müessese şeklinde ve teşrifatçılık ismi ile olmasa da- böyle bir görev mevcuttur. Bu devletlerde, bazen teşrifata ait işler ayrı ayrı memurlar tarafından yürütülmüş, bazen de devletin çeşitli memurları, görevleri doğrultusunda teşrifata dair birtakım işleri üstlenmişlerdir.

İbn Haldun Mukaddimesi'nde *"Devlet memuriyetlerinden başka biri de sultanın uzak yerlerdeki hükümdar ve başkanlarına yazacağı mektup ve cevapları yazmak ve sultanın bizzat göremediği kimselere onun emirlerini erişirmek ve hükümlerini yerine getirmekten ibarettir. Bu görevin başında bulunan, kâtip adını taşır. Dördüncü bir görev de sultanın kapısında toplanan kalabalığın sultanı meşgul etmemesi için sultanı korumaktır. Bu görev, ahalinin sultanın katına girmesine engel olan Hacib (kapıcı) tarafından görülür."* şeklinde belirtmektedir.

Emeviler devrinde, Bizans ve Sasani etkisi altında saray hayatının başlamasından sonra, Hacibliğin ortaya çıktığı bilinmektedir. Emeviler devrinde Hacibin vazifesi; görevlileri ve ziyaretçileri hükümdarın huzuruna çıkartıp merasim düzenlemektir. Abbasiler döneminde ise bu makamın önemi daha da artmıştır. Karahanlılarda Hacib, sarayda hükümdar ve vezirden sonra gelen en büyük makam sahibiydi. Huzura kabulle ilgili merasimi düzenlemek, ülkeye gelen elçilerle ilgilenerak gidiş ve gelişlerinde onları karşılayıp uğurlamak da Hacibin görevlerindendi. Büyük Selçuklularda Hacib-i Dergâh adını alan bu görevli, saray içindeki bazı teşrifat usullerinin tatbikinden sorumlu olmuştur. Anadolu Selçukluları'nda ise ellerinde birer çomak bulunan Hacibler, hükümdarın kabulleri



Osmanlı döneminde protokol gerektiren törenleri sade törenler, dini törenler ve fevkalade törenler olarak gruplandırmak mümkündür.

sırasında protokol işlerini yerine getirir ve teşrifatı organize ederlerdi. Akkoyunluların da teşrifatçı yerine kullandıkları Yasavul adlı görevlileri vardı.

*Osmanlı Devleti'nde özellikle ilk dönemlerde padişahlar çoğunlukla savaşta oldukları için protokol kuralları fazla önemli olmamış ve yazılı olarak belirlenmemiştir. Bu protokol kuralları (devlet büyüklerinin unvanları, resmi kıyafetleri, devlet büyüklerine gösterilecek saygı kuralları ve padişahın huzuruna kabul esasları) Kanuni Sultan Süleyman döneminde ayrıntılı olarak düzenlenmiştir.*

Osmanlılar, kendinden önceki Türk ve İslam devletlerinin yönetim ve usullerini ve siyasi kurumlarını alarak kendi toplumlarının ihtiyaçlarını karşılayacak biçimde geliştirmişlerdir. 16. yüzyıldan itibaren, Osmanlı Devleti'ndeki teşrifat kurumu, varlığını devletin sonuna kadar devam ettirmiştir. Ancak işlevi aynen devam etmemiş; zamanla görevlerinde birtakım değişiklikler olmuş ve bir süre sonra, kuruluşu esnasındaki durumuna nazaran oldukça farklı bir kimlik kazanmıştır.

Devlet ricâli ve memurların resmî günlerde bulunacakları sıra ve sınıflar olarak tanımlanan teşrifat, Osmanlı döneminde önemli bir ıslahat olarak karşımıza çıkmaktadır. *Başdefterdarlığa bağlı bir memuriyet olarak ortaya çıkmış olan teşrifatilik ise 18. yüzyılın ikinci yarısında, devletin protokol işleri ile ilgilenen ve merasimlerin düzeninden sorumlu bir kurum haline gelmiştir.* Teşrifatçılık, Kanunî Sultan Süleyman tarafından ihdâs edilmiş önemli bir memuriyettir. Bu işi yapana "Teşrifatî Efendi" veya "Teşrifatçı Efendi" denilirdi. Kendisi sarayda ve devlete ait bütün merasimleri bilir, gerek sarayda ve Divân-ı Hümayun'da, gerekse Paşa Kapısı'nda yapılan merasimlerde elindeki defter mûcibince protokolü idare ve tatbik ederdi. Bundan başka, vezir ve beylerbeyleriyle diğer devlet erkânına ait rûsûm ve harç defterlerini tutardı. Evvelce Divân-ı Hümayun'a bağlı iken III. Ahmed zamanında Paşa Kapısı'na nakledilmiş ve Sadaret Kethüdâlığı'na bağlanmıştır. Çavuşbaşı, Divân-ı Hümayun çavuşlarının âmiridir. Divân'dan çıkan hükümlerin icrâsı ve sefirlerin kabulünde onlara refakat etmekle vazifelidi; yani adlî icrâ kuvvetinin başı ve teşrifat işlerinin en büyük âmiri idi.

Teşrifata ait her yeni ihtiyaçla artan ve gelişen usul ve kaideler, ilk defa bazı ilavelerle Fatih Kanunnamesi'nde derlenmiştir. Devletin teşkilat ve teşrifat kurallarını ilk defa bir kitapta toplatması nedeniyle Fatih Sultan Mehmet tarihe geçmiştir. Leysizâde tarafından kaleme alınan ve Abdülkadir Özcan tarafından yayımlanan Kanunname-i Al-i Osman, devlet içindeki kademeleşmeyi yani mertebe sırasını, töresel ve törensel teşkilatı en temel özellikleri ile belirlemektedir. Kanunnamenin başında "Bu kanunname atam ve dedem kanunudur ve benim dahi kanunumdur." ifadesi yer almaktadır. Teşrifat ve Teşkilat kanunlarını derleyen Kanunname-i Al-i Osman'ın mukaddime kısmındaki ifadeden anlaşıldığına göre bu eser Divan-ı Hümayun'da kullanılmak amacıyla ve mevcut kuralların tekmlisi suretiyle kaleme alınmıştır. Üç bölümden oluşan eserin birinci bölümünde Divan-ı Hümayun, ikinci bölümünde ise arz, bayrak ve yine divana ait bazı teşrifat usulleri yer almaktadır. Ayrıca bayramlarda kimlerin el

öpeceği, padişahın kimlere kalkacağı ve padişah evladından vefat edenlerin cenazesinde kimlerin bulunacağı gibi hususlara da yer verilmiştir.

Bu esere sonraki tarihlerde ekler yapılmış bile olsa resmî devlet merasimlerinin en temel kaynağıdır. Yavuz Sultan Selim döneminden itibaren, saray içinde tamamiyle teşrifat kuralları geçerli olmaya başlamıştır.



### Örnek

- Tefrişata ait her yeni ihtiyaçla artan ve gelişen usul ve kaideler, ilk defa bazı ilavelerle Fatih Kanunnamesi'nde derlenmiştir.

Kanuni Sultan Süleyman döneminde devletin büyümesi ve ihtişamının artmasına uygun olarak gerek saray gerekse divan ve diğer alanlarda teşrifat kuralları da çoğalmış; bu sebeple bir yetkilinin idaresinde teşrifatın yürütülmesi zaruret olmuştur. Kanuni Sultan Süleyman dönemi, teşrifatçılığın tam anlamıyla kurumlaşmasının başladığı dönemdir. Saray ve divan-ı hümayunda yapılan merasimler, teşrifat defterlerindeki usullere göre yapılmaya başlanmıştır. Örneğin yabancı elçilerin padişahın elini öpmesi, Fatih Sultan Mehmet döneminde elçilere izinle tanınan bir ayrıcalık olmuştur. 1563'te Kanuni Sultan Süleyman döneminde sarayda düzenlenen bir kabul töreninde yabancı elçilerin getirdikleri armağanları sunmadan önce Sadrazam İbrahim Paşanın kaftanının eteğini öpmeleri, protokol bakımından zorunlu tutulmuştur. Bu dönemde Teşrifat Kanunu çok kapsamlı bir derleme haline geldi. Saray erkânının bütün sınıfları, yüksek rütbeli memurlar ve ordunun değişik birlikleri; giysileri ve başlıkları ya da her ikisi ile birlikte birbirlerinden ayrılırdı. Her grubun ve gruplardaki her bireyin törenlerde duracağı yer ve yürüyeceği sıra belliydi. Başta Sultan olmak üzere üst kademedeki her memurun resmi belgelerde kullanacağı unvanlar vardı.



Osmanlı Devleti'nde protokole çok önem verilmiş, devlet yönetim okulu olan Enderun'da protokol kuralları "Teşrifat" dersi olarak yüzyıllarca okutulmuş, protokol bakanlığı olarak sarayda Teşrifat Nazırlığı kurulmuştur.

Osmanlı Devleti'nde protokole çok önem verilmiş, devlet yönetim okulu olan Enderun'da protokol kuralları "Teşrifat" dersi olarak yüzyıllarca okutulmuş, protokol bakanlığı olarak sarayda Teşrifat Nazırlığı kurulmuştur. Devletin protokol işlerinden Teşrifat Nazırı sorumlu olmuştur. Teşrifat gerektiren olaylar, çok ve görkemliydi. Bu törenlerden hepsine yönetim kurumunun her biriminden temsilciler katılır; en büyük törenlerde ise yönetim kurumunun bütün üyeleri hazır bulunurdu. Bu törenleri sade törenler, dini törenler ve fevkalade törenler olarak gruplandırmak mümkündür. Barış zamanında cumartesi, pazar, pazartesi ve salı olmak üzere haftada dört kez yapılan olağan divan toplantıları, sade törenler içine girerdi. Padişahın erkek ve kız çocuklarının doğumu, oğullarının sünneti, kızlarının evlenmesi, tahta çıkmak ve sultanın savaşa gitmesi gibi olaylar, fevkalade törenlerin başında gelirdi. Her hükümdar değiştiğinde yapılan cülûs merasimi, arkasından türbeler ziyareti ile Eyüp'te yapılan kılıç kuşanma merasimi, devlet adamlarının divan için toplanması, padişah ile görüşmeleri, askere maaşlarının

verilmesi, elçilerin sadrazam ve padişah tarafından kabul edilmeleri, şehzadelerin sancağa çıkması, kutsal topraklara surre gönderilmesi, mutfaktan divan heyetine yemek gitmesi, bir mecliste oturma ve konuşma âdâbı, kısacası bütün bir hayatı şekillendiren teşrifat önceden bilinen ve tespit edilmiş kurallara uygun olurdu.

Osmanlı öneminde teşrifatçının emri altında bir Teşrifat Kalemî bulunmaktaydı. Teşrifatçı dairesinde yevmi, mufassal ve müteferrik olmak üzere müteaddit defterler vardı. *Mufassal defter, sadece teşrifata aitti. Bu defterde, padişahın cülusunda yapılacak merasim, başlangıcından sonuna kadar teferruatlı olarak yazılmıştı. Yine, bayram tebrikleri, mevlit alayı, sefir kabulü, kılıç alayı, surre alayı, padişah veya sultan ve kadın efendilerin cenaze alayı, sadrazam, kaymakam, reisülküttâb, kadiaskerler, nişancılara ait teşrifat kanunları, divan merasimi ve ulûfe ve arz divanları en ince ayrıntısına kadar yazılmıştı.* Teşrifat defterinde ayrıca divan toplantısı sırasında uygulanan teşrifat, yeni inşa edilen bir caminin açılışı sırasında mevlid okunması için düzenlenen toplantılar, şehzadelerin eğitime başlaması için yapılan merasimlerde de genellikle hiyerarşik yapı ve kademeleşme önemli kısımlar olarak öne çıkarılmıştır.



Elçilere tayinat, 1538 yılında hediyeler getiren Floransa elçisinin, padişahın İstanbul'dan hemen ayrılmamasını istemesi ve kaldığı sürece yiyecek masrafının hazineden verilmesiyle başlamıştır.

Elçi kabulleri sırasında gerçekleştirilen merasimler ile ilgili kayıtlar Başbakanlık Osmanlı Arşivi'nde teşrifat ile ilgili belgelerin içinde önemli bir yer tutar. İstanbul'a gelen elçiler İslâmî emân anlayışı çerçevesinde misafir olarak kabul edilmekte güvenlikleri de dâhil olmak üzere tüm masrafları Osmanlı tarafından karşılanmaktaydı. Avrupa'da benzeri olmayan bu uygulamaya tayinat adı verilmekteydi. Elçilere tayinat, 1538 yılında hediyeler getiren Floransa elçisinin, padişahın İstanbul'dan hemen ayrılmamasını istemesi ve kaldığı sürece yiyecek masrafının hazineden verilmesiyle başlamıştır. Bu tarihten sonra tayinat usulü yaygınlık kazanmış ve bu elçiler gelişlerinden dönüşlerine kadar misafir kabul edilmiş, Osmanlı topraklarına girişlerinden itibaren bir mihmandar atanarak bütün masrafları karşılanmıştır. Tayinat, nafaka veya nan-baha olarak adlandırılan bu ödemelerin miktarları elçinin hangi devletten geldiğine, küçük, orta veya büyükelçi oluşuna ve beraberindekilerin sayısına göre değişmekteydi. Ayrıca ikamet elçileri ile elçilikle görevlendirilen İstanbul'daki kapı kethüdalarına yapılacak ödeme de farklı olmaktaydı. *İstanbul'a gönderilen Avrupalı elçiler, geldikleri gün ya da bir gün sonra Babîâlî'ye başkâtibini yollayarak gelişlerini resmen bildiriyorlardı. Öncelikle Reisülküttâb ve daha sonra Sadrazam tarafından kabul edilirdi. Bir gün sonra, gelen elçiye genellikle Divan-ı Hümâyûn tercümanı vasıtasıyla sadrazam tarafından çeşitli hediyeler gönderilerek "Hoş geldin!" merasimi yapılırdı. Bu merasimler, elçinin büyükelçi veya ortaelçi oluşlarına göre farklılık göstermiştir.* Elçi ile resmî görüşmeyi önce sadrazam sonra padişah yapardı. Elçi burada itimatnâmesini teslim eder, ülkelerine dönecekleri zaman padişahın huzuruna kabul edilirdi. Daimî olmayan, yabancı elçiler küçük elçi iseler bazen padişahın huzuruna kabul edilmezlerdi. Padişahın cevapnamesi Divan-ı Hümayûn'da sadrazam tarafından elçiye verilirdi. Elçi gideceği zaman veda ziyareti yapardı. Ülkesine dönecek elçinin padişahın iznini alması gerekiyordu. Padişah izin verdiğinde huzura bazen resmî ve bazen gayr-ı resmî olarak kabul edilirler ve devletine götürmek üzere nâme-i hümayunu alırlardı. Sadrazam bazı elçilere

dostluğu kuvvetlendirmek için ziyafetler vererek eğlenceler düzenlerdi. Müslüman devletlerin elçilerine, sadrazam ve vezirlerce ziyafet verilmesi ise âdet haline gelmiştir.

Bilhassa 18. yüzyıl başından 20. yüzyılın başına kadar giderek daha yakın aralıklarla yazılmış pek çok teşrifat defteri mevcuttur. Örneğin hediye anlamına gelen pişkeş, yabancı hükümdarlar tarafından padişaha takdim edilen hediyeleri ifade etmekle birlikte elçiler, beylerbeyi veya sancakbeyi tarafından gönderilmekteydi. *Cûlus tebriki mutlaka pişkeş takdimi gerektirmektedir. Bu pişkeşler de mutlaka hazineye gelir getirmeleri bakımından Teşrifat Kalemi tarafından kayıt altına alınmaktaydı.*



Örnek

- 1548-1826 tarihleri arasında 19 adet Teşrifatçılık Defteri mevcuttur. 1580-1780 tarihleri arasında (mükerrer sayı ile) 16 adet Teşrifat Kalemi Defteri daha mevcuttur.

17. yüzyılda Osmanlı devlet teşkilatındaki usuller ve kurallar daha da gelişmiş, neredeyse protokolsüz hiçbir şey yapılmamıştır. Bu dönemde devlet protokolü içinde en çok yazışmalar yer almaktadır.

18. yüzyılda yazılan 1743-47 tarihleri arasında içerik alan Naili Abdullah Paşa'nın Defter-i Teşrifat'ı merasimleri anlatan en derli toplu eserdir. Akif Mehmed Efendi'nin 1757-61 yıllarını içerik alan Tarih-i Cûlûs-ı Sultan Mustafa isimli eseri, Vahdetî Ebubekir Efendi'nin 1757-58 yılı olaylarını anlatan Vukuat-ı Dîvâniyye isimli eseri, Mustafa Munif Efendi'nin tuttuğu Defter-i Teşrifat gibi kayıtlar devlete ait teşrifatı kısmen tekrarlarla ifade etmişlerdir.



Bireysel Etkinlik

- Osmanlı İmparatorluğu'nda uygulanan devlet protokolüne ait detayları internet üzerinden araştırınız.

## Yabancı Devlet Başkanının Karşıllanması ve Uğurlanması

*Devlet Ziyareti, yabancı devlet başkanlarının davet üzerine yaptıkları resmi ziyaretlerdir.* Vaki bir davete istinat eden iade-i ziyaret de aynı niteliktedir. Devlet ziyaretlerinin törensel yönü diğer ziyaretlere nazaran daha geniş ve ayrıntılıdır. Törensel etkinliklerin kamuoyuna yönelik yanlarına ağırlık verilir. Başkentteki

etkinlikler yanında ülkenin tarihi, sınaî, turistik bölgelerindeki önemli şehirlerinde geziler düzenlenir.



Yabancı devlet ve hükümet adamlarının resmi ziyaretlerinde veya ülkemizde düzenlenen çeşitli törenlerde, üst düzey sivil ve askeri erkânın karşılanma ve uğurlanmalarında tören şeklinde yapılması gereklidir.

Resmi Ziyaret ise devlet ziyareti sınıflamasına girmeyen fakat programında çeşitli törenlerin yer aldığı bir ziyaretir. Hükümet Başkanı, Veliâht Prens, Cumhurbaşkanlığı Yardımcısı, Dışişleri Bakanı düzeyinde yapılan siyasi ağırlıklı ziyaretlerdir. Sırf Başkent'e hasredilen, içerik bakımından sınırlı kalan Devlet Başkanları ziyaretleri de bu kıstas çerçevesinde değerlendirilmektedir. Dışişleri Bakanı dışındaki bakanların yaptıkları ziyaretler genelde resmi çalışma ziyareti kapsamında değerlendirilmektedir.

Yabancı devlet ve hükümet adamlarının resmi ziyaretlerinde veya ülkemizde düzenlenen çeşitli törenlerde, üst düzey sivil ve askeri erkânın karşılanma ve uğurlanmalarında tören şeklinde yapılması gereklidir. Bu tertip karşılama veya uğurlamalarda bulunacak kişiler, ziyaretin veya karşılanacak kişinin hüviyetine göre saptanır. Resmi ziyaretlerde devlet protokolü devreye girer ve protokol yetkilileri her türlü işlemi ilgili kuruluşlarla işbirliği halinde yerine getirirler. Karşılama ve uğurlamada sivil ve askeri erkân, mevki ve rütbelerine göre protokoldeki yerlerini alırlar. Bu grup, şayet şeref kıtası varsa, karşılamada kıtadan önce, uğurlamada ise kıtadan sonra dururlar; karşılanacak veya uğurlanacak konuğu sağ taraftarında görecektir şekilde dizilirler. Bu düzenleme sadece erkekler içindir. Karşılama ve ya uğurlamada bulunan kadınlar sıraya girmezler.



Uğurlama töreni de hemen hemen karşılama gibi yapılır. Yalnız, konuk devlet başkanı bölüğü denetledikten sonra selamlama noktasına geldiğinde "Allah'a ısmarladık asker!" diyerek veda etmelidir.

Bir devlet başkanı için hazırlanan törende öncelikle şeref salonu binası önünde karşılamaya gelen resmi heyet, tören bölüğü ve bando yerlerini alırlar. Bu düzenlemenin önünde kırmızı yol halısı bulundurulur. *Konuk devlet başkanı, varsa eşi ve refakatindeki kişileri taşıyan uçak bu halı önünde duracak şekilde apronda park eder.* Uçağın kapısı açıldığı anda Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürü ile konuk devlet başkanının Ankara'daki büyükelçisi uçağa girerek gelen konuğu selamlarlar. Bu arada karşılama heyetinin başında bulunan ev sahibi devlet başkanı eşi ile birlikte uçağın merdivenlerinin önüne gelir. Konuk ve eşi, Protokol Genel Müdürü ve büyükelçinin refakatinde uçaktan iner ve ev sahibi devlet başkanı eşi ve yanında bulunan üst düzey heyet ile tokalaşır. Bu arada kız ve erkek iki çocuk konuk devlet başkanı ile eşine çiçek buketi sunar. Konuk devlet başkanı karşılamada bulunan heyetle tanıştırılırken, ev sahibi devlet başkanının eşi konunun eşi ile birlikte şeref salonuna doğru gider. Resmi törenin başlamasıyla birlikte 21 pare top atışı atılır.

*Konuk devlet başkanı ev sahibi ile birlikte tören bölüğünü denetler. Konuk devlet başkanı selamlama noktasına geldiğinde "Merhaba Asker" diyerek tören bölüğünü selamlar. Bölüğün sağ ol, cevabından sonra konuk yürümesine devam eder.* Bölük komutanını elini sıktıktan sonra, iki devlet başkanı bando karşısında hazırlanmış bulunan platforma çıkarlar. Bu sırada iki ülkenin milli marşları çalınır. Daha sonra, beraberce şeref salonuna geçilir ve daha önceden buraya girmiş bulunan devlet başkanlarının eşleri ile diğer konuklara çay ve kahve ikramı yapılır. Basın ve televizyon mensuplarının karşılıklarına çıkılarak kısa açıklamalarda

bulunurlar. Basın toplantısından çıkan devlet başkanlarının da korteje katılmaları ile karşılama töreni son bulur.

Uğurlama töreni de hemen hemen karşılama gibi yapılır. Yalnız, konuk devlet başkanı bölüğü denetledikten sonra selamlama noktasına geldiğinde "Allah'a ısmarladık asker!" diyerek veda etmelidir. Tören bölümünün cevabı yine sağ ol, olur. Hükümet erkânı ile üst düzey sivil veya asker konukların karşılama törenlerinde da benzer törenler yapılır. Ancak top atışı olmadığı gibi, tören birliği de manga düzeyinde tutulur. Bando bulunmayıp milli marşlar da çalınmaz Basın toplantısı karşılıklı anlaşmaya bağlıdır.



Örnek

- Karşılama ve uğurlamada kız ve erkek iki çocuğun konuk devlet başkanı ve eşine çiçek sunması bir gelenektir.

## Şeref Defteri

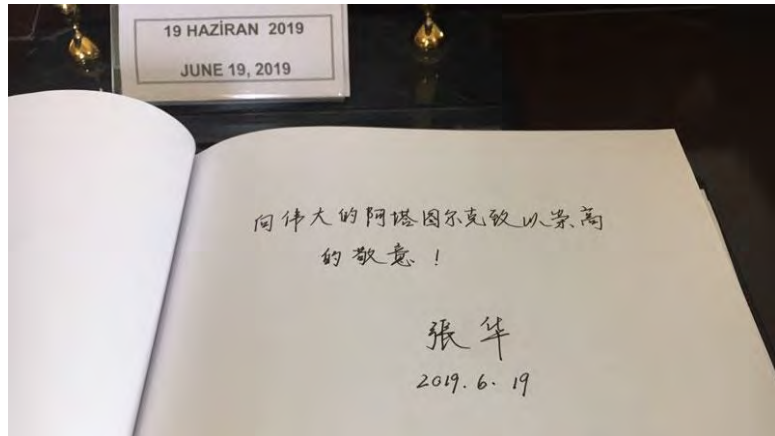
Ziyaretiyle onur veren devlet protokol listesinde yer alan resmi makam sahipleri ile yabancı ülkelerin temsilcileri, yabancı konuklar, ulusal ve uluslararası düzeyde tanınmış kişiler, bilim insanları ve sanatçıların ziyaretleri nedeniyle duygu ve düşüncelerini almak ve ziyaret anılarını yaşatmak üzere, kendileri de kabul ettiği takdirde, ev sahibi tarafından Şeref Defteri takdim edilir.

Şeref Defteri özel olarak yaptırılmış, lüks olarak ciltletilmiş, büyük ebatlı (21x29 cm), çizgisiz ipek kâğıtlı, 200-300 sayfalık özel korumalı bir defterdir.

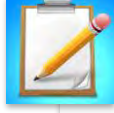
Şeref Defteri özel bir yerde kilit altında bulundurulmalıdır. Şeref Defteri'nde her sayfa bir ziyaretçiye aittir. Yazılar, takdim edilen koyu mavi mürekkepli dolmakalemle yazılır. Şeref Defteri'nde yer alan yazılar, son yazı tarihinden itibaren 50 yıl geçtikten sonra onay akabinde yayımlanabilir.



Şeref Defteri özel olarak yaptırılmış, lüks olarak ciltletilmiş, büyük ebatlı (21x29 cm), çizgisiz ipek kâğıtlı, 200-300 sayfalık özel korumalı bir defterdir.



**Resim 4.1.** Çin Büyükelçisinin Eşinin Anıtkabir Özel Defterine Yazdığı Yazı  
(Büyük Ata'ya Saygılarımla)



Bireysel Etkinlik

- Anıtkabir Şeref Defterine yazılan yazıları internetten araştırınız.



Cumhurbaşkanının tüm resmi törenlere gelişinde "Sayın Cumhurbaşkanı" diyerek yüksek sesle veya mikrofon ile anons yapılmalıdır.

## Cumhurbaşkanının Yurt Dışı Seyahatleri

*11.5.2019 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Genelgesine göre Cumhurbaşkanının yurt dışı seyahatlerinde karşılama ve uğurlamada valinin, belediye başkanın, garnizon komutanın ve Cumhurbaşkanlığı tarafından uygun görülecek diğer kişilerin dışında Cumhurbaşkanına vekâlet edecek Cumhurbaşkanı Yardımcısı bulunur, bu kişilerin dışında sivil veya resmi görevli bulunmaz.*

## Cumhurbaşkanının Yurt İçi Seyahatleri

11.5.2019 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Genelgesine göre Cumhurbaşkanının yurt içi seyahatlerinde karşılama ve uğurlamada sadece vali, belediye başkanı ve garnizon komutanı hazır bulunur. Karşılama ve uğurlamada turkuaz halı serilir ve gün doğumundan gün batımına kadar olan sürede gerçekleştirilen seyahatlerde asker/jandarma mangası olur. Kara yolu ile yapılacak seyahatlerde karşılama ve uğurlama; Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Cumhurbaşkanı yardımcıları ve bakanların katılacağı ilk/son program mekânında yapılır. Karşılama ve uğurlamalarda, ilde görevli diğer bürokratların ayrıca protokol oluşturmalarına izin verilmez, karşılama veya uğurlama işlemi tören şekline dönüştürülmez. Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Cumhurbaşkanı yardımcıları ve bakanların karşılanma ve uğurlanmaları esnasında, gerek karşılama/uğurlama mahallinde ve gerekse yol güzergâhı boyunca öğrenciler yer almaz.

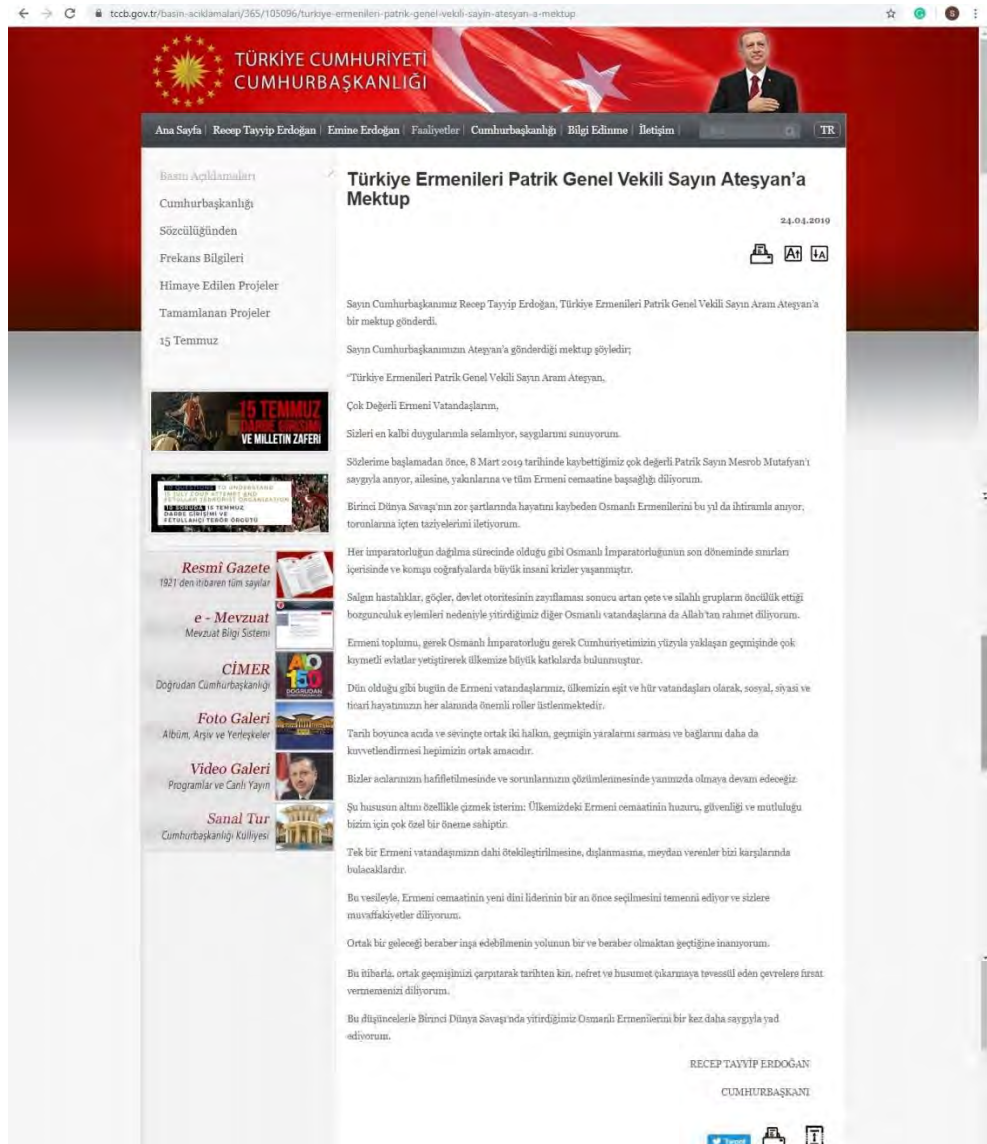
Cumhurbaşkanının tüm resmi törenlere gelişinde "Sayın Cumhurbaşkanı" diyerek yüksek sesle veya mikrofon ile anons yapılmalıdır. Büyük salonlarda düzenlenen faaliyetlerde de Cumhurbaşkanının gelişi anons edilir, hazır bulunan kişiler Türkiye Cumhuriyeti devletine saygı gereği ayağa kalkmak durumundadırlar. Düğün gibi özel bir faaliyete Cumhurbaşkanının katılmaları halinde salona girişinin fark edilmesi üzerine herkesin ayağa kalkması gereklidir.

## Yabancı Devlet Başkanlarına Yazılan Tebrik, Teşekkür, Taziye Mesajları ve Mektuplar

Cumhurbaşkanının yabancı devlet başkanlarına tebrik, teşekkür ve taziye mesajları ile mektuplar Cumhurbaşkanlığı web sitesi, sosyal medya hesapları veya diğer haberleşme araçları kullanılarak yayımlanır. Bu mesajlara bazı örnekler şu şekildedir:



Resim 4.2. Taziye Mesajı Örneği



Resim 4.3. Mektup Örneği



## Özet

### •DEVLET PROTOKOLÜ

- Devlet protokolü; devlet törenleri ve devlet başkanlarıyla ilgili uygulanan siyasi ve diplomatik kurallar bütünü olarak tanımlanabilir. Bu açıdan konu hem ulusal hem de uluslararası niteliktedir.
- Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nde devlet protokolü düzenleme ve gerektiğinde değiştirilmesi yetkisi ve sorumluluğu Atatürk'ün Cumhurbaşkanı olarak imzasını taşıyan Ocak 1927 tarihli ve 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir.

### •DEVLET PROTOKOLÜNÜN TARİHÇESİ

- Osmanlılardan önceki İslam ve Türk devletlerinde, müstakil bir müessese şeklinde ve teşrifatçılık ismi ile olmasa da böyle bir görev mevcuttur. Bu devletlerde, bazen teşrifata ait işler ayrı ayrı memurlar tarafından yürütülmüş, bazen de devletin çeşitli memurları, görevleri doğrultusunda teşrifata dair birtakım işleri üstlenmişlerdir.
- Teşrifata ait her yeni ihtiyaçla artan ve gelişen usul ve kaideler, ilk defa bazı ilavelerle Fatih Kanunnamesi'nde derlenmiştir. Leysizâde tarafından kaleme ve Abdülkadir Özcan tarafından yayımlanan Kanunname-i Al-i Osman, devlet içindeki kademeleşmeyi yani mertbe sırasını, töresel ve törensel teşkilatı en temel özellikleri ile belirlemektedir.
- Kanuni Sultan Süleyman döneminde devletin büyümesi ve ihtişamının artmasına uygun olarak gerek saray gerekse divan ve diğer alanlarda teşrifat kuralları da çoğalmış; bu sebeple bir yetkilinin idaresinde teşrifatın yürütülmesi zaruret olmuştur.
- Osmanlı Devleti'nde protokole çok önem verilmiş, devlet yönetim okulu olan Enderun'da protokol kuralları "Teşrifat" dersi olarak yüzyıllarca okutulmuş, protokol bakanlığı olarak sarayda Teşrifat Nazırlığı kurulmuştur. Devletin protokol işlerinden Teşrifat Nazırı sorumlu olmuştur.
- Her hükümdar değiştiğinde yapılan cülûs merasimi, arkasından türbeler ziyareti ile Eyüp'te yapılan kılıç kuşanma merasimi, devlet adamlarının divan için toplanması, padişah ile görüşmeleri, askere maaşlarının verilmesi, elçilerin sadrazam ve padişah tarafından kabul edilmeleri, şehzadelerin sancağa çıkması, kutsal topraklara surre gönderilmesi, mutfaktan divan heyetine yemek gitmesi, bir mecliste oturma ve konuşma âdâbı, kısacası bütün bir hayatı şekillendiren teşrifat önceden bilinen ve tespit edilmiş kurallara uygun olurdu.
- Osmanlı öneminde teşrifatçının emri altında bir Teşrifat Kalemi bulunmaktaydı. Teşrifatçı dairesinde yevmi, mufassal ve müteferrik olmak üzere müteaddit defterler vardı.
- Elçi kabulleri sırasında gerçekleştirilen merasimler ile ilgili kayıtlar Başbakanlık Osmanlı Arşivi'nde teşrifat ile ilgili belgelerin içinde önemli bir yer tutar. İstanbul'a gelen elçiler İslamî emân anlayışı çerçevesinde misafir olarak kabul edilmekte güvenlikleri de dahil olmak üzere tüm masrafları Osmanlı tarafından karşılanmaktaydı. Avrupa'da benzeri olmayan bu uygulamaya tayinat adı verilmekteydi.
- Hediye anlamına gelen pişkeş, yabancı hükümdarlar tarafından padişaha takdim edilen hediyeleri ifade etmekle birlikte elçiler, beylerbeyi veya sancakbeyi tarafından gönderilmekteydi.



## Özet (devamı)

- **YABANCI DEVLET BAŞKANININ KARŞILANMASI VE UĞURLANMASI**
- Yabancı devlet ve hükümet adamlarının resmi ziyaretlerinde veya ülkemizde düzenlenen çeşitli törenlerde, üst düzey sivil ve askeri erkânın karşılanma ve uğurlanmalarında tören şeklinde yapılması gereklidir. Bu tertip karşılama veya uğurlamalarda bulunacak kişiler, ziyaretin veya karşılanacak kişinin hüviyetine göre saptanır.
- **ŞEREF DEFTERİ**
- Şeref Defteri özel olarak yaptırılmış, lüks olarak ciltletilmiş, büyük ebatlı (21x29 cm), çizgisiz ipek kağıtlı, 200-300 sayfalık özel korumalı bir defterdir.
- Şeref Defterinde her sayfa bir ziyaretçiye aittir. Yazılar, takdim edilen koyu mavi mürekkepli dolmakalemle yazılır. Şeref Defteri'nde yer alan yazılar, son yazı tarihinden itibaren 50 yıl geçtikten sonra onay akabinde yayımlanabilir.
- **CUMHURBAŞKANININ YURT DIŞI SEYAHATLERİ**
- 11/5/2019 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Genelgesi'ne göre Cumhurbaşkanının yurt dışı seyahatlerinde karşılama ve uğurlamada valinin, belediye başkanın, garnizon komutanın ve Cumhurbaşkanlığı tarafından uygun görülecek diğer kişilerin dışında Cumhurbaşkanına vekalet edecek Cumhurbaşkanı Yardımcısı bulunur, bu kişilerin dışında sivil veya resmi görevli bulunmaz.
- **CUMHURBAŞKANININ YURT İÇİ SEYAHATLERİ**
- 11/5/2019 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Genelgesine göre Cumhurbaşkanının yurt içi seyahatlerinde karşılama ve uğurlamada sadece vali, belediye başkanı ve garnizon komutanı hazır bulunur. Karşılama ve uğurlamada turkuaz halı serilir ve gün doğumundan gün batımına kadar olan sürede gerçekleştirilen seyahatlerde asker/jandarma mangası olur.
- **YABANCI DEVLET BAŞKANLARINA YAZILAN TEBRİK, TEŞEKKÜR, TAZİYE MESAJLARI VE MEKTUPLAR**
- Cumhurbaşkanının yabancı devlet başkanlarına tebrik, teşekkür ve taziyе mesajları ile mektuplar Cumhurbaşkanlığı web sitesi, sosyal medya hesapları veya diğer haberleşme araçları kullanılarak yayımlanır.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden Devlet Protokol Listesi'ni oluşturan organlardan değildir?
  - a) TBMM
  - b) YÖK
  - c) TSK
  - d) Yargı
  - e) Sayıştay
2. Aşağıdakilerden hangisi görevli ve ziyaretçileri hükümdarın huzuruna çıkarıp merasim düzenleyen görevliye verilen addır?
  - a) Hacib
  - b) Kapıkulu
  - c) Sadrazam
  - d) Vezir-i Azam
  - e) Hasodabaşı
3. Aşağıdakilerden hangisi Teşrifata ait her yeni ihtiyaçla artan ve gelişen usul ve kaidelerin derlendiği eserin adıdır?
  - a) Mehmet Kanunnamesi
  - b) Süleyman Kanunnamesi
  - c) Osman Kanunnamesi
  - d) Fatih Kanunnamesi
  - e) Orhan Kanunnamesi
4. Yabancı elçilerin getirdikleri armağanları sunmadan önce Sadrazam İbrahim Paşa'nın kaftanının eteğini öpmelerinin, protokol bakımından zorunlu tutulduğu yıl kaçtır?
  - a) 1560
  - b) 1561
  - c) 1562
  - d) 1563
  - e) 1564
5. Aşağıdakilerden hangisi teşrifat defterlerinden biridir?
  - a) Muhtasar
  - b) Yevmiye
  - c) Ulufe
  - d) Mufassal
  - e) Tuğra

6. Aşağıdakilerden hangisi Naili Abdullah Paşa'nın eseridir?
  - a) Defter-i Teşrifat
  - b) Tarih-i Cülûs-ı Sultan Mustafa
  - c) Vukuat-ı Dîvâniyye
  - d) Fatih Kanunnamesi
  - e) Teşrifat-ı Kanunname
7. Bir devlet başkanını karşılamak için hazırlanan tören ile ilgili olarak aşağıdakilerden hangisi doğrudur?
  - a) Öncelikle şeref salonu binası önünde karşılamaya gelen resmi heyet, tören bölüğü ve bando yerlerini alırlar.
  - b) Turkuaz yol halısı hazır bulundurulur.
  - c) Uçak, apronda herhangi boş bir yere park edebilir.
  - d) Uçağın kapısı açıldığı anda ilin valisi uçağa girer ve konuğu selamlar.
  - e) Resmi törenin başlamasıyla birlikte 11 pare top atışı atılır.
8. Ziyaret sonunda konuğa düşüncelerini yazması için takdim edilen özel defter aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Onur defteri
  - b) İmza defteri
  - c) Hatıra defteri
  - d) Şeref defteri
  - e) Kayıt defteri
9. Cumhurbaşkanının yurt dışı seyahatlerindeki protokol kurallarını düzenleyen genelge ne zaman yayımlanmıştır?
  - a) 11/5/2019
  - b) 11/5/2018
  - c) 11/5/2017
  - d) 11/5/2016
  - e) 11/5/2015
10. Cumhurbaşkanının yurt içi gezilerinde aşağıdakilerden hangisi karşılama ve uğurlamada hazır bulunur?
  - a) Rektör
  - b) Belediye Başkanı
  - c) Milli Eğitim Müdürü
  - d) Başsavcı
  - e) Öğrenciler

**Cevap Anahtarı**

1.e, 2.a, 3.d, 4.d, 5.d, 6.a, 7.a, 8.d, 9.a, 10.b

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Acar, F. (2015). Osmanlıda Padişah Oğulları ve Kızlarının Eşitlendiği Alan: Teşrifat, Hitit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 14(27), 183-202.
- Alikılıç, D. (2004). İmparatorluk Seremonisi, İstanbul: Tarih Düşünce Kitapları.
- Alikılıç, D. (2002). XVII. Yüzyıl Osmanlı Saray Teşrifatı ve Törenleri, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tarih Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Altınöz, M. ve Tutar, H. (2018). Protokol bilgisi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Aytürk, N. (2017). Protokol ve sosyal davranış kuralları. İstanbul: Nobel Yayınları.
- Aytürk, N. (2015). Kamusal ve kurumsal yaşamda protokol. N. Aytürk ve A. S. Bahçe (Ed), Sosyal davranış ve protokol içinde (s. 120-139). Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Cumhurbaşkanı Mektup Örneği, 28 Temmuz 2019 tarihinde <https://www.tccb.gov.tr/basin-aciklamalari/365/105096/turkiye-ermenileri-patrik-genel-vekili-sayin-atesyan-a-mektup-adresinden-erisildi>.
- Cumhurbaşkanı Taziye Mesajı, 28 Temmuz 2019 tarihinde <https://www.tccb.gov.tr/basin-aciklamalari/365/107135/tunus-cumhurbaskani-baci-kaid-es-sebsi-nin-vefati-adresinden-erisildi>.
- Çalışkan, F. (1989). Osmanlı Devleti'nde Teşrifat Kalem ve Teşrifatçılık, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tarih Bölümü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çin Büyükelçisinin Eşinin Yazısı, 28 Temmuz 2019 tarihinde <https://www.aydinlik.com.tr/cin-buyukelcisi-nin-esi-anitkabir-i-ziyaret-etti-turkiye-haziran-2019-adresinden-erisildi>.
- Demirkaya, H. (2012). Bireysel ve örgütsel boyutlarıyla sosyal davranış: görgü-protokol. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Devlet Protokol Listesi, 23 Haziran 2019 tarihinde [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr) adresinden erişildi.
- Düzbakar, Ö. (2009). XV-XVIII. Yüzyıllarda Osmanlı Devleti'nde Elçilik Geleneği ve Elçi İşlerinin Karşılmasında Bursa'nın Yeri, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2(6), 182-194.
- Karaca, F. (1997). Osmanlı Teşrifat Müessesesi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Osmanlı Müesseseleri ve Medeniyeti Tarihi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Sandıkçıoğlu, B. (2013). Kamu idarelerinde protokol kuralları. İstanbul: YeniYüzyıl Yayınları.

- Şahin, A. (2014). Protokol ilkeleri ve türleri. C. Uluyağcı (ed), İş Ortamında protokol ve davranış kuralları içinde (s.33-66). Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Tarım Ertuğ, Z. (2010). Osmanlı İstanbul’unda Merasim ve Teşrifata Dair Kaynaklar, Türkiye Araştırmaları Literatür Dergisi, 8(16), 131-148.
- Toprak, T. H. (2010). Protokol bilgileri ve sekreterlik. 12.07.2019 tarihinde <http://ozelkalem.org/FileUpload/ds632515/File/protokol-kurallari.pdf> adresinden erişildi.
- Yıldırım, H. O., Yılmaz, N. ve Genç, Y. İ. (2000). Başbakanlık Osmanlı Arşivi Rehberi No:42, Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.
- Yılmaz, Y. (2013). Kamusal ve toplumsal yaşamda görgü ve protokol kuralları. Ankara: Detay Yayıncılık.

# BAYRAK VE TAŞIT PROTOKOLÜ



## İÇİNDEKİLER

- Bayrak Protokolü
- Bayrağın Çekilmesi ve Bayrak Konacak Yerler
- Bayrak Töreni
- Taşıt Protokolü
- Makam Taşıtlarında Oturma Düzeni
- Özel ve Sosyal Taşıtlarda Oturma Düzeni



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
- Türk bayrağının çekilmesi ve konabilecek yerler hakkında fikir sahibi olabilecek,
- Türk bayrağı töreninin nasıl yapılacağını öğrenebilecek,
- Makam taşıtlarında ve özel taşıtlarda uyulması gereken protokol kurallarını açıklayabileceksiniz.

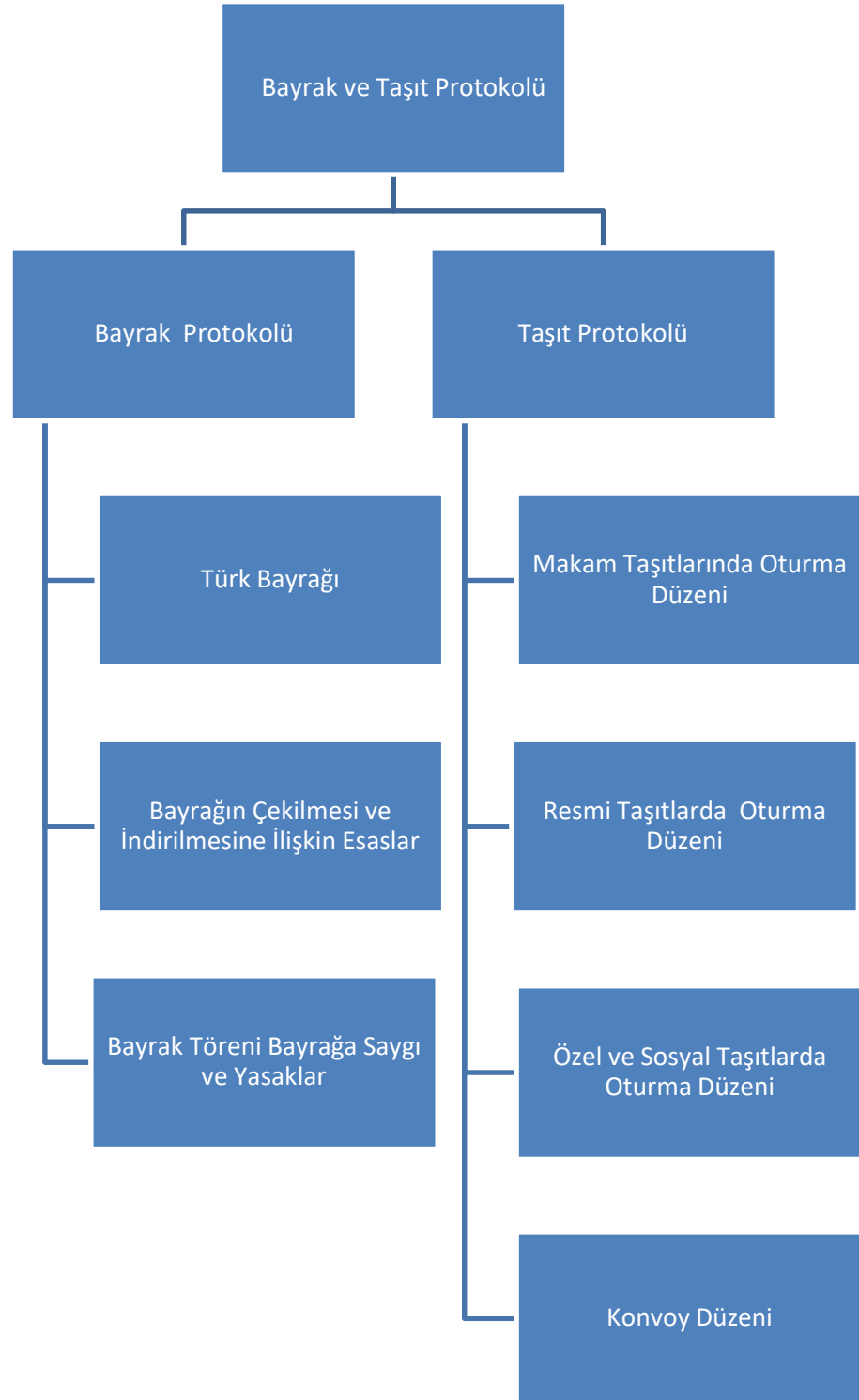


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Doç. Dr. Saadet Pınar  
TEMİZKAN

# ÜNİTE 5



## GİRİŞ

İnsanoğlu toplu halde sorunsuz olarak yaşamını sürdürebilmek için zaman içerisinde bazı toplumsal kurallar geliştirmiştir. Bu kurallar zamanla gelişme ve değişim göstererek günümüze kadar gelmiştir. Toplumsal düzen ve ilişkileri geliştiren nezaket, terbiye, saygı ortamının oluşmasını sağlamak önemlidir. Sosyal davranışın temeli olan terbiye, nezaket ve zarafet, protokol uygulamalarına yön verir. İnsanlar, ailelerinde ve yaşadıkları toplum içinde eğitilerek toplum kurallarını öğrenirler. Görgü ve nezaket kuralları ait olduğu topluma göre değişiklik gösterebilmektedir.

Protokol, törensel ve biçimsel kurallar düzeninden oluştuğundan, tarih boyunca tüm devletler bu kurallar çerçevesinde yönetilmişlerdir. Dinlerde de törenler ve ayinler belirli bir düzen içinde yapılır. Bu nedenle protokolün ilk uygulandığı alanlar saraylar ve mabetler olmuştur.

Toplumsal geleneklerine uygun kural ve davranışlar görgü olarak ifade edilirken kavramın resmi alandaki karşılığı “protokol” olarak adlandırılır. Bu nedenle protokol, insanların kamusal alanda birbirinden beklediği davranışların temelinde yer alır. Protokol kuralları, çalışanların kamusal alanda birbirleriyle olan ilişkilerini düzenler. Görgü ve protokol kurallarına uygun olarak davranmayan kişiler hem kendi itibarını hem de temsil ettikleri kurumun imajını olumsuz etkilerler.

Protokol, özel ilişkilerimizde olduğu kadar resmi temaslarımızda da, belli kurallar çerçevesinde, kişiye, kuruma ve devlete hak ettiği saygı ve itibarın gösterilmesini sağlamaktadır. Görgü ve protokol kurallarına uymak, her şeyden önce, uygar bir vatandaş olmak için de gereklidir.

Protokol; devlet törenlerinde, diplomatik ilişkilerde, resmi ilişkilerde, sosyal hayatta usul ve şekil yönünden uygulanması gereken kurallar bütünüdür. Protokol kurallarının, resmi törenlerde, davet ve ziyafetlerde doğru bir şekilde uygulanması gerekmektedir. Özellikle uluslararası ilişkilerle ilgili olan törenlerde konuk edilen ülkeyi kırmamak adına önem arz etmektedir.

Türkler zaman içerisinde kurdukları imparatorluklarda köklü devlet gelenekleriyle ve zengin kültürlerine dayalı görgü ve protokol kuralları oluşturmuşlardır. Bu kurallar zamanla değişikliğe uğrasa da özellikle dışişleri ve askeri alanda uygulanan protokol kuralların temelini oluşturmaktadır.



Bayrak bir ülkenin bağımsızlık sembolüdür; asılması, konulması, göndere çekilmesi ve indirilmesi belli kurallara göre gerçekleştirilir.

## BAYRAK PROTOKOLÜ

Bayrak bir ülkenin bağımsızlık sembolüdür; ülke bayrağı, ülkenin egemen olduğu her yerde dalgalanır. Bayrağın asılması, konulması, göndere çekilmesi ve indirilmesi belli kurallara göre gerçekleştirilir.

### Türk Bayrağı

Bayrak Türk toplumu için ayrı bir öneme sahiptir. Türk toplumu için bayrağın üzüntüde ve mutlulukta birleştirici rolü vardır. Türk milletinin bağımsızlığının ve

ulusal egemenliğin sembolüdür. Türk bayrağına saygı esastır ve her Türk vatandaşının ulusal görevidir. (Köse, 2018)

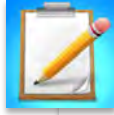
Bayrak protokolü, Türk Bayrağı Kanunu ve Türk Bayrağı Tüzüğü' ile düzenlenmiştir. *Türk bayrağının standartları, çekilmesi ve indirilmesine dair esaslar, kullanılabileceği yerler ve bayrağa saygı kuralları, yasaklar, 24 Eylül 1983 tarih ve 2893 sayılı "Türk Bayrağı Yasası" ile 17 Mart 1985 tarih ve 85/9034 sayılı "Türk Bayrağı Tüzüğü" hükümlerinde belirtilmiştir.*



Türk bayrağı protokolü, Türk Bayrağı Kanunu ve Türk Bayrağı Tüzüğü' ile düzenlenmiştir.

Türk Bayrağı Kanunu'nun amacı Türk bayrağının şekli, yapımı şekli ve korunmasına ilişkin esas ve usulleri belirlemektir. Türk bayrağı ile ilgili protokol kuralları detaylı olarak bu kanunda yer almaktadır. Yurt dışındaki Türk resmi ve milli binalarında bayrağın kullanımında mahalli ve milletler arası uygulamalar göz önünde bulundurulur. (Mısırlı, 2013)

Türk bayrağının kumaşı, al zemin üzerine beyaz ay yıldız konmak şartıyla, Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 3. maddesinde belirtilen kumaşlardan yapılması gerekmektedir. Türk bayrağı standartları, Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 3. maddesinde belirtilen ebat ve ölçülere göre yapılmalıdır. Türk Bayrağı Tüzüğü ve Kanunu dışındaki ölçülerde Türk bayrağı üretilmesi yasaktır. Türk bayrağının büyüklüğü, çekileceği binaların ve deniz taşıtlarının büyüklüğüne uygun olması gerekmektedir. Hava durumunun uygun olmadığı günlerde daha küçük ebatta bayrak çekilebilmektedir. Direği, ağaç veya madenden yapılmış, yuvarlak bir direğe çekilmesi uygundur. Bayrak direği binanın en yüksek yerine veya binanın giriş yönünde en uygun yere dikey olarak dikilmelidir.



Bireysel Etkinlik

- Türk bayrağının standartları hakkında daha fazla bilgi almak için 'Türk Bayrağı Kanunu' ve 'Türk Bayrağı Tüzüğü'nü' inceleyebilirsiniz.

## Bayrağın Çekilmesi ve İndirilmesine İlişkin Esaslar

### Bayrak çekilecek ve konacak yerler

Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 8. maddesine göre bayrağın çekilmesi ve indirilmesine ilişkin esaslar:

- Sürekli çekili kaldığı yerlerde bayrak, bakım, onarım ve yenisiyle değiştirilmesi için sabah veya akşam alacakaranlık zamanında törensiz olarak indirilir ve çekilir.
- Her gün bayrak çekilen yerlerde bayrak, saat 08.00'de, günün bu saatte ağarmadığı saatlerde ise gün ağardığında çekilir ve gün batımında indirilir.
- Milli bayram, genel tatil ve hafta tatilinde bayrak çekilen yerlerde bayrak, tatilin başlama saatinde, günün bu saatten evvel kararması halinde ise



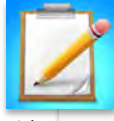
Türk bayrağı özel amacı dışında örtü, eşarp, elbise parçası olarak kullanılamaz.

batımında çekilir, tatil süresince çekili kalır ve tatil sonunda gün batımında indirilir.

- Bayrak, çeşitli nedenlerle değiştirilmesi gerekli durumlar ile yırtılmasına, ipin veya makaranın kopmasına sebep olabilecek rüzgâr, fırtına ve benzer durumlarda geçici olarak indirilebilir.

Tören alanlarında, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarında, siyasal partilerin merkez, il ve ilçe örgütlerinde; fabrikalarda ve işletmelerde ulusal bayram, genel tatil ve hafta tatili günlerinde bayrak çekilir.

*Türk bayrağı yasası gereğince, bayrak, TBMM binası dışında, 10 Kasım günü Türkiye'de ve dış temsilciliklerimizdeki resmi ve milli binalarda Atatürk'ün anısına yarıya indirilir.* Dışişleri Bakanlığı'nın görüşü alınarak yas alameti olarak bayrağın yarıya indirileceği diğer durumlar Başbakanlık tarafından ilan edilir.



Bireysel Etkinlik

- Ülkemizde sistem değişmiş olup uygulamada Başbakan yer almamaktadır. Ancak, mevcut yönetmelikte yer aldığından "Başbakan" ibaresi olduğu gibi kullanılmıştır.

Türk bayrağı özel amacı dışında örtü, eşarp, elbise parçası olarak kullanılamaz. Sadece şehit cenazelerinde örtü şeklinde kullanılabilir. Bayrak, direğe hızlı bir şekilde çekilir, yavaş indirilir. Solmuş veya yıpranmış bayrak, usulüne uygun biçimde imha edilir, bayrak çöpe atılmamalıdır (Milli Eğitim bakanlığı, 2011).

### Kamu kurum ve kuruluşlarında bayrak çekme esasları

Kamu kurum ve kuruluşlarında birden çok resmi dairenin bulunduğu binaya tek bayrak çekilir. Farklı alanlarda birden çok binaya yerleşmiş kamu kurum ve kuruluşlarında ise her binaya bayrak çekilir. Bağımsız takım ve bölükler, daha üst askeri birlik ve karargâhlar ile tören yapma olanağı bulunan okul, emniyet teşkilatı ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarında, milli bayram, genel tatil ve hafta tatili başlangıcında ve bitiminde tören yapmak üzere ayrı bir bayrak direği bulunur. Bu yerlerde tek bir bayrak direği mevcut ise bayrak, tören zamanından uygun bir süre önce indirilir ve bayrak törenle çekilir.

Türk bayrağı, yurt dışında T.C. Büyükelçiliği dışındaki tüm kuruluşlarda yerel ülkenin bayrağı ile birlikte yer alır. Genellikle yabancı bir temsilciliği ülkesine kabul eden devlet, o temsilciliğin bayrağının temsilciliğin bulunduğu yere, resmi işlerinin görüldüğü binalara çekilmesine ve temsilcinin otomobilinde kullanılmasına izin verir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2011)

## Bayrağın Yabancı Devlet Bayrakla Birlikte Çekilmesi

Uluslararası fuar, toplantı gibi organizasyonlarda ve yabancı turistlerin konakladığı yerlerde yabancı devlet bayrakları Türk bayrağı ile birlikte çekilir. Türk bayrağı, binanın ön tarafına ve binadan çıkışta sağdaki ilk direğe çekilir. İki'den çok yabancı devlet bayrağı Türk bayrağı ile birlikte çekilmesi gerektiğinde diğer ülkelerin bayrakları Türk bayrağı soluna Türkçe alfabetik sıraya göre çekilir. Toplantılar uluslararası kuruluşlar tarafından düzenlendiğinde bayraklar, Türk bayrağının soluna, İngilizce alfabetik sıraya göre çekilir (Aytürk, 2012).

Resmi ziyaret ve törenlerde, birkaç bayrağın bir arada kullanılması gerekiyor ise konuk devlet bayrakları, tören alanındaki şeref locasına veya konuğun kaldığı binanın ana girişine çekilir. Bu durumlarda, bayrak, bina ön yüzüne göre sağdaki ilk direğe çekilir. Yabancı devlet bayraklarının ebadı, bayrak ebadından büyük, direkleri bayrak direğinden yüksek olamaz.

*Yabancı ülkelerin devlet adamları ya da kamu kurumlarının başkanları ile yapılan toplantı ve törenlerde, Türk bayrağı sol arka tarafta, konuk ülkenin bayrağı sağ arka tarafta yer alır. Yabancı devlet bayrağı ile Türk bayrağı birlikte masada yer aldıklarında Türk bayrağı masanın solunda, konuk bayrağı ise sağında yer alır. Yabancı ülkelerin bayrakları ile Türk bayrağı birlikte çekildiklerinde boyları eşit olması gerekmektedir. Yurt dışındaki büyükelçiliklerde Türk bayrağı yerel ülkenin bayrağı ile birlikte yer alır (Aytürk,2012).*



Yabancı ülkelerin bayrakları ile Türk bayrağı birlikte çekildiklerinde boyları eşit olması gerekmektedir.



Örnek

- Uluslararası toplantılardan biri olan Birleşmiş Milletler Teşkilatı'nda bayrakların önde gelme sıraları, devletlerin İngilizce alfabetik listesine göre yapılmaktadır.

## Milli bayram, genel tatil ve hafta tatilinde bayrak çekilecek yerler

Türk Bayrağı Tüzüğü'ne (1985) göre milli bayram, genel tatil ve hafta tatilinde bayrak çekilecek yerler: tören düzenlenen alanlar ile yönetmelik veya yönergelerde belirlenen tören alanları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, siyasi parti merkez, il ve ilçe teşkilatları, fabrikalar, işletmeler.

Milli bayram, genel tatil ve hafta tatili günleri, kurtuluş ve Atatürk'ü anma günleri dışında, bayrak çekilmesi veya konulması mahalli mülki amirinin müsaadesine bağlıdır. Milli spor karşılaşmalarında ve milli gelenekler gerektirdiği durumlarda törenlerde ve düğünlerde bayrak kullanılabilir.

Dış temsilciliklerimiz bulundukları ülkede ilan edilen yas günlerinde de bir saygı göstergesi olarak Türk bayrağını yarıya indirilir.

## Sürekli bayrak çekilecek yerler

Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 9. maddesine göre Türk bayrağının her gün 24 saat süreyle çekili olacağı yerler:

- Cumhurbaşkanlığı,
- TBMM,
- Anıtkabir,
- Hükümet konakları,
- Polis, jandarma, hudut, gümrük muhafaza karakolları ve hudut kapıları,
- Eğitim ve öğretim kuruluşları,
- Bağımsız takım ve bölükler ile daha üst askeri birlik veya karargâhlar,
- Köy ve mahalle muhtarlıkları,
- Tüm kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurum ve kuruluşlarına ait fabrika ve işletmeler.

Seyir halinde bulunan gemilerle demirli, şamandırada, rıhtımda bağlı gemiler ve diğer deniz araçlarında her gün bayrak çekilir. Seyir halinde bulunan gemiler bayraklarını geceleri de çekili bırakabilirler.

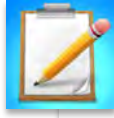
## Bayrak konulacak makam odaları ve salonları

Makam odaları ve salonlarında, makam masasının sağ arka tarafına, tepesinde ay yıldız olan direğe çekili olarak konulur. Türk bayrağının büyüklüğü makam odasının büyüklüğü ile orantılı olmalıdır (Köse, 2018).

**Bayrak Konacak Makam Odaları ve Salonları:** Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Başbakan, Anayasa Mahkemesi, Yargıtay ve Danıştay Başkanları, Bakanlar, Cumhuriyet Savcıları, Yüksek Seçim Kurul Başkanı, Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreteri, Üniversite Rektörleri, Müsteşarlar, Valiler, Büyükelçiler, Genel Müdürler, Fakülte Dekanları, Başkonsoloslar, vb.



Türk bayrağı makam odaları ve salonlarında, makam masasının sağ arka tarafına, tepesinde ay yıldız olan direğe çekili olarak konulur.



Bireysel Etkinlik

- Ülkemizde sistem değişmiş olup uygulamada başbakan yer almamaktadır. Ancak, mevcut yönetmelikte yer aldığından "Başbakan" ibaresi olduğu gibi kullanılmıştır.

Ayrıca, Valilik toplantı salonlarına, bakanlıklara, yükseköğretim kurumları brifing ve şeref salonlarına ve mahkemelerde duruşma salonlarına ve bu makamlar dışında birçok makama Türk bayrağı konulmaktadır.

**Makam odalarında yöneticinin oturduğunda sağına gelecek şekilde tepesinde ay yıldız olan kromajlı direğe çekilmiş Türk bayrağı, sol tarafında kromajlı direğe çekilmiş kurum tanıtıcı bayrak yer almalıdır. Kurum tanıtıcı bayrağın tepesinde ay yıldız olmamalıdır.** Türk bayrağının büyüklüğünün salon

büyüklüğüne uygun olmasına, bayrağın ay yıldızının sağa bakmasına ayrıca bayrak uçlarının yerden en az 25 cm yükseklikte olmasına dikkat edilmelidir.

*Konferans, toplantı, resmi törenler gibi bayrak konulması gereken durumlarda, bayrak sahnede yer alan kürsündeki konuşmacının sağ tarafında, sol tarafında ise Atatürk posterini yer alacak şekilde konulması uygundur.* Kamu kurum ve kuruluşlara ait etkinliklerde, ortaya Atatürk posterini, Türk bayrağı posterini sağına ve soluna da kurumsal bayrak konularak sahne düzenlemesi yapılır (Köse, 2018).

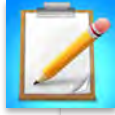
### Bayrak örtülecek yerler

Bayrak, açılış törenlerinde Atatürk heykellerine, resmi yemin törenlerinde masalara örtülebilir.

Cumhurbaşkanlığı yapmış kişilerin, şehitlerin, Türk Silahlı Kuvvetlerinin sivil personel dışındaki mensuplarının ve emeklilerinin; makam odalarında bayrak bulunan kamu görevlilerinin ve bu görevleri daha önce yapmış olanlar, gaziler, yüksek yargı organları üyeleri ve emeklileri, Sayıştay üyeleri ve emeklileri, hakim ve savcılarla emeklileri, yükseköğretim kurumları öğretim üyeleri ve emeklileri, Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Yüksek Kurul üyeleriyle bu görevi yapmış olanlar, devlet sanatçıları, devlet madalyası sahipleri, Kızılay, Türk Hava Kurumu genel başkanları ve bu görevi yapmış olanlar, emniyet mensupları ve emeklileri, resmi okul müdürleri, basın şeref kartı sahipleri, işçi veren konfederasyonları başkanlığı yapmış olanların cenaze törenlerinde tabutlarına bayrak örtülebilir.



Cumhurbaşkanı'nın bulunduğu kortejde, makamı ne olursa olsun, kimsenin binek taşıtına bayrak veya fors çekilemez.



#### Bireysel Etkinlik

- Türk bayrağı kullanımı hakkında daha fazla bilgi almak için 'Türk Bayrağı Kanunu' ve 'Türk Bayrağı Tüzüğü'nü' inceleyebilirsiniz.

### Bayrak çekilecek makam arabaları

Bayrak çekilecek binek taşıtları, Cumhurbaşkanının, illerde valilerin, görevli bulundukları dış ülkelerde büyükelçilerin binek taşıtlarına, tepesinde ay yıldız bulunan kromajlı küçük direklere Türk bayrağı çekilir. Kaymakamların makam taşıtlarına, milli ve resmi bayram günlerinde ve hudut görüşmelerinde bayrak çekmeleri uygundur. Cumhurbaşkanının bulunduğu kortejde, makamı ne olursa olsun, kimsenin binek taşıtına bayrak veya fors çekilemez.

Makam sahibi taşıtın içinde olmadıkça taşıta bayrak çekilmez. Bayrak resmi vesilelerle makam taşıtlarına takılır. Makam sahibi içinde olsa da özel gezilerde bayrak çekilmez (Aytürk, 2012).

## Kurumsal (Özel tanıtıcı) bayraklar

Türk Bayrağı Tüzüğü'ne göre, kurumsal bayraklar, üzerinde kuruluşun tescil edilmiş yazı, resim, işaret, amblemi bulunan ve boyu eninin bir buçuk katı olan, ait olduğu kurumu tanıtan özel bayraklardır. Kurumsal bayraklar, kurumsal tören ve toplantılarda kullanılırlar. Kurumsal bayraklar, sadece ait oldukları kurumun binaları önüne çekilir. Bina önüne kurumsal bayrak çeken kuruluşlarda, bina çıkış yönüne göre sağda yer alan direğe Türk bayrağı, soldaki direğe kurumun tanıtıcı özel bayrağı çekilir. Kurumsal bayrakların ebatları da direkleri de Türk bayrağından büyük olamaz.

*Kurumsal bayraklar, makam sahibi yöneticinin odalarında çalışma masalarının sol gerisinde yer alır. Kurumsal bayrakların direklerinin tepesinde, ay yıldız bulunmaz. Kurumsal bayraklar tescil edildikten sonra kullanılabilir. Eğitim kurumlarına ait olan kurumsal bayraklar Milli Eğitim Bakanlığınca, TSK'ye ait tanıtıcı özel bayraklar ise Genel Kurmay Başkanlığınca ve diğer kurumsal bayraklar ise İçişleri Bakanlığınca tescil edilir (Aytürk, 2012).*

## Bayrak Töreni, Bayrağa Saygı ve Yasaklar

### Bayrak töreni ve bayrağın katlanması

Bayrak, Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 22. maddesine göre aşağıda belirtilen şekilde törenle çekilir ve indirilir:

- Türk Silahlı Kuvvetleri'ndeki bayrak törenlerinde, bir subay veya astsubay komutasında, birliğin seviyesine uygun sayıda silahlı erlerden oluşan bir saygı kıt'ası, bayrağın çekileceği veya çekili bulunduğu direğin karşısında veya yakınında, varsa bando veya boru çalacak askerlerle birlikte cephe alır. Gerektiği kadar asker, bayrağın direğe çekilişi veya indirilişi için hazır bulunur ve çekilmesinden sonra veya indirilmesinden önce bayrağı selamlar. Bando varsa İstiklal Marşı'nı veya Boru Bayrak Marşı'nı çalmaya başladığı anda subay ve astsubaylar elle, kıt'a tüfekle bayrak çekilinceye veya indirilinceye kadar selam durur.
- Küçük deniz araçlarında tören, serdümen tarafından yapılır.
- Emrinde polis, jandarma gibi üniformalı personel bulunan kamu kurum ve kuruluşlarında ve bu personelin bulunduğu karakollarda tören, (a) bendindeki esaslara göre yapılır.
- Emrinde üniformalı özel güvenlik teşkilatı bulunan kamu kurum ve kuruluşlarında bayrak, bir güvenlik görevlisi tarafından çekilir ve indirilir. Güvenliği aksatmayacak şekilde yeterli sayıda personeli bulunan kuruluşlarda ise bayrağı çeken ve indiren güvenlik görevlisiyle birlikte en az üç kişilik üniformalı personel şapkalı olarak bayrağın çekilişi ve indirilişi sırasında bayrağı selamlar.
- Emrinde üniformalı personel bulunmayan kurumlarla yabancı ülkelerdeki resmi ve milli binalardaki törenlerde, bayrağı çeken veya indiren kişi başı açık olarak bulunur, çekilmesinden sonra veya indirilmesinden önce bayrağı selamlar.

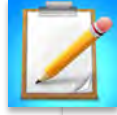


Türk Bayrağı  
çekilmeden önce veya  
indirildikten sonra özel  
bir saygıyla taşınır.

- Okullardaki Bayrak Töreni'nde bayrağı çeken veya indiren kişi çekilmesinden sonra veya indirilmesinden önce bayrağı selamlar. Öğretmenler, öğrenciler ve okuldaki diğer kamu görevlileri törene başları açık olarak saygı duruşu ile katılırlar. Varsa bando eşliğinde, yoksa boru veya komutla İstiklal Marşı söylenir.
- Özel yerlerde ve konutlarda tören, bayrağı çekecek veya indirecek kişinin üniformalı olup olmadığına göre bayrağı selamlaması suretiyle yapılır.
- Bayrak, hızlıca çekilir ve yavaş yavaş indirilir. Bayrak çekilmeden önce veya indirildikten sonra özel bir saygıyla taşınır.

### Bayrağın Yarıya İndirilmesi

Bayrak, 10 Kasım'da Türkiye'de ve Türkiye Cumhuriyeti'nin dış temsilciliklerinde, resmi ve milli binalarında yarıya çekilir. Bayrağın yarıya indirileceği diğer haller ve zamanlar Dışişleri Bakanlığı'nın görüşü alınarak Başbakanlıkça tespit ve ilan edilir. Bu hallerde bayrak, yavaş yavaş yarıya indirilir. Sürekli çekilmeyen yerlerde bayrak, önce tepeye kadar çekilir, sonra yarıya indirilir. Türkiye Büyük Millet Meclisi binasının önündeki bayrak hiçbir zaman yarıya indirilmez. Anıtkabir'deki bayrak ise 10 Kasım dışında yarıya indirilmez.



#### Bireysel Etkinlik

- Ülkemizde sistem değişmiş olup uygulamada başbakan yer almamaktadır. Ancak mevcut yönetmelikte yer aldığından "başbakan" ibaresi olduğu gibi kullanılmıştır.

### Bayrak çekilmeyecek ve konulmayacak yerler

Yıkık, terk edilmiş, yapımı tamamlanmamış binalara, mutfak ve benzeri yerlere, çamur ve çöp dubası ile benzeri teknelere, Cumhurbaşkanının, illerde valilerin, görevli bulundukları dış ülkelerde büyükelçilerin binek taşıtları dışındaki kara taşıtlarına bayrak çekilmez ve konulmaz.

### Bayrakla ilgili yasaklar

Bayrakla ilgili yasaklar, Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 26. maddesine göre:

*Bayrak, yırtık, sökülük, yamalı, delik, kirli, soluk, buruşuk olarak veya taşıdığı manevi değeri zedeleyecek biçimde kullanılamaz; oturulan veya ayakla basılan yerlere konulamaz; elbise ve üniforma olarak giyilemez.* Bu yerlere, masalara, kürsülere vb. eşya üzerine bayrağın şekli yapılamaz.

Hiçbir siyasi parti, kuruluş, dernek, vakıf tarafından amblem, flama, sembol ve benzerlerinin ön ve arka yüzünde bayrak; esas ve fon olarak kullanılamaz. Bayrağa sözle, yazıyla veya hareketle veya herhangi bir şekilde hakaret edilemez, saygısızlıkta bulunulamaz. Bayrak yırtılamaz, yakılamaz, yere atılamaz, gerekli itina gösterilmeden kullanılamaz.

Türk Bayrağı Kanunu'na ve Tüzüğü'ne aykırı olarak bayrak üretmek, satmak ve kullanmak yasaktır. Bu tür bayraklar bölgenin yetkili amiri tarafından toplatılır.

## TAŞIT PROTOKOLÜ



Taşıt protokolünün uygulandığı alanlar, kamu kurum ve kuruluşları, kurumsal ve sosyal yaşamdır.

Taşıt protokolünün uygulandığı alanlar, kamu kurum ve kuruluşları, kurumsal ve sosyal yaşamdır. Otomobile binme, otomobile yerleşme ve otomobilden inmeye ilişkin uyulması gereken kurallar taşıt protokolünü oluşturur. Özel, resmi ve kurumsal taşıtlarda oturma yeri ve düzeni farklı olarak uygulanır. Protokol kuralları, makam otomobilleri ve resmi taşıtlarda uygulanırken; özel taşıt ve taksilerde sosyal protokol kuralları uygulamaktadır (Köse, 2018).

### Makam Taşıtlarında Oturma Düzeni

*Makama tahsis edilen araç, makam otomobilidir. Makam otomobillerde onur yeri arka sağ koltuktur. Makam sahibi olan yönetici taşıtta arka sağ koltuğa oturur.* Makam sahibinin yanındaki sol koltuğa eşi, yardımcısı veya konuğu oturur. Ön sağ koltuğa, koruma görevlisi, mihmandar, tercüman, protokol veya özel kalem müdürü, yönetici asistanı, memur ve sekreter oturur. Makam otomobilinde makam sahibi dışında arka sağ koltuğa sadece vekili, üstü ve resmi onur konuğu oturabilir. Makam sahibi makam otomobilinde olmadığına arka sağ koltuk boş kalır ve eşi, akrabası, misafiri veya yardımcısı arka sol koltuğa oturur. Makam sahibi onur konuğunu veya üstünü makam otomobilinin sağ koltuğuna buyur ettiğinde, kendi sol tarafına oturur (İnal, 2002).

Makam otomobiline, astlar ve kıdemsiz olanlar, makam sahibi, onur konuğu veya üstleri resmi otomobile bindikten sonra binebilirler. Astlar ve kıdemsiz olanlar, makam sahibi, onur konuğunu veya üstleri resmi otomobilden inmeden inemezler. Sadece koruma görevlisi veya şoför önce inerek resmi aracın kapısını açar. Resmi araçta yöneticinin eşi varsa koruma önce hanımefendinin kapısını açar. Makam sahibi, makam otomobilini kendisi kullanırsa, otomobile binen kişi üstü bile olsa ön sağ koltuğa oturmalıdır. Bir yönetici eş düzey resmi konuk olarak makam otomobili ile ya da kendi özel otomobiliyle başka bir il veya ilçeye gittiğinde ev sahibinin makam otomobiline biner, kendi otomobilini bırakır. Fakat kurum amiri makam otomobili ile başka bir il veya ilçeye resmi olarak gittiğinde ev sahibi il veya ilçe müdürünü makam otomobiline alır, soluna davet eder veya il-ilçe müdürü kendi resmi otomobiliyle kurum amirini takip eder (Aytürk, 2012).

### Makam şoförlerinin protokol görevleri

*Makam şoförü protokol şoförü olduğundan protokol bilgisi gerektiren bir görevdir.* Makam şoförlerinin protokol görevlerinin bazıları aşağıda belirtilmiştir:

- Makam şoförü her zaman temiz ve bakımlı olmalı, düz lacivert, füme ve gri tonlarda takım elbise ve açık renk gömlek giyip kravat takmalıdır.
- Makam şoförü, makam sahibine 'Sayın Başkanım', 'Sayın Genel Müdürüm' vb. şeklinde unvanıyla hitap etmelidir.



Makam otomobiline, astlar ve kıdemsiz olanlar, makam sahibi, onur konuğu veya üstleri resmi otomobile bindikten sonra binebilirler.

- Gidilecek yere varıldığında, otomobilde koruma görevlisi varsa, makam şoförü otomobilden inmemeli, arabanın motoru çalışır halde tutulmalıdır.
- Makam şoförü, otomobilin arkasından dolaşarak sağ kapının önüne geçmeli ve makam sahibi iner ve binerken sol elini otomobilin kapısının üst tarafına koyarak makam sahibinin başını çarpmasını önlemelidir.
- Otomobilde koruma görevlisi varsa, makam sahibi taşıttan inerken ve taşıta binerken koruma görevlisi kapıyı açmalıdır. Koruma görevlisi yoksa makam sahibi taşıttan inerken ve taşıta binerken kendi kapıyı açabilir.
- Makam sahibinin otomobilde olmadığı durumlarda, arka sağ koltuk boş kalmalıdır. Onun izniyle bir yakını ya da kurumdan yardımcısı vb. makam otomobiline bineceği zaman, makam şoförü sol arka kapıyı açmalı ve kişiyi arka sol koltuğa oturmasını sağlamalıdır. (Aytürk, 2012).

### Resmi taşıtlarda oturma düzeni

Kuruma tahsis edilen araçlar resmi taşıttır. *Resmi otomobillerde onur yeri arka sağ koltuktur.* Şoförün kullandığı resmi bir otomobilde protokole uygun oturma düzeni unvan ya da kıdem sırasına aşağıdaki gibi uygulanır:

- Birinci yer sağ arka koltuk,
- İkinci yer sol arka koltuk,
- Üçüncü yer ön sağ koltuktur. (Şekil 5.1).

*Zorunlu olmadığı durumlarda resmi bir otomobile dört kişi binmesi uygun değildir.* Yeni bir resmi araç tahsis edilmelidir. Resmi otomobile dört kişi binmek zorunda olduğunda;

- Birinci kıdemli sağ arka koltuğa,
- İkinci kıdemli sol arka koltuğa,
- Üçüncü kıdemli arka ortaya koltuğa,
- Dördüncü kıdemli ise ön sağ koltuğa oturur (Köse, 2018).

Ş	KSMT
2	1 Makam



Ş	KSMT
2	1 Boş



Şahsa ait otomobillerde birinci yer ön sağ koltuktur. Ön sağ koltuğu boş bırakıp arka koltuğa oturmak araç sahibine saygısızlık olarak kabul edilir.

**Şekil 5.1.** Makam Otomobilinde Oturma Düzeni. KSMT( Koruma, Sekreter, Memur, Mihmandar, Tercüman)

## Özel ve sosyal taşıtlarda oturma düzeni

Arabanın sahibinin kullandığı otomobillerde ve taksilerde sosyal protokol (saygı ve nezaket) kuralları uygulanır. Şahsa ait otomobillerde birinci yer ön sağ koltuktur. Ön sağ koltuğa daima hanım, yaşça büyük kişi, resmi veya sosyal statü sahibi olan kişi oturur. Ön sağ koltuğu boş bırakıp arka koltuğa oturmak araç sahibine saygısızlık olarak kabul edilir. Taksilerde ise birinci yer arka sağ koltuk, ikinci yer arka sol koltuk, üçüncü yer ise ön sağ koltuktur.

Otomobili sahibi kullanıyor ve eşi refakat ediyorsa, eşi yanındaki ön sağ koltuğa; konuk erkek ya da bayan olsun arka sağ koltuğa oturur. Otomobilden konuklar arabadan inilerek uğurlanır. Hanım ile erkek, özel otomobile binerken erkek kapıyı açar, eşinin binmesine yardımcı olur. Samimi arkadaş topluluklarında ise arabayı kullanan erkek ile konuk erkek ön koltukta, hanımlar da arka koltukta oturabilirler (Altınöz ve Tutar, 2006).

*Ücretli şoförün kullanıldığı otomobil ve taksilerde, sosyal protokol (saygı ve nezaket) gereği, hanım daima arka sağ koltuğa, erkek arka sol koltuğa oturur.* Takside bir bayanın tek olarak ön koltuğa oturması uygun değildir. Taksilerde:

- Birinci yer sağ arka koltuk,
- İkinci yer sol arka koltuk,
- Üçüncü yer ön sağ koltuktur.

Taksiye erkek önce biner ve arka sola oturur, hanım sonra biner ve arka sağa oturur. Taksiden önce hanım iner. Erkek parayı öder ve iner. Taksiye 3 veya 4 kişi bineceği zaman parayı ödeyecek kişi öne oturur (Aytürk, 2012).

## Konvoy düzeni

*Yabancı devlet ve hükümet başkanlarının, bakanların ve üst düzey yöneticilerin resmi ziyaretlerinde karşılama, ülke içinde yer değiştirilmede ve uğurlanmalarında belli bir konvoy düzeni içinde hareket edilir.* Konvoy düzeni önden arkaya doğru aşağıdaki sıraya göre oluşturulur:

- *Devlet ve Hükümet Başkanlarının Resmi Ziyaretlerinde Konvoy Düzeni:* Konvoyun en başında Öncü Eskort – Protokol - Makam (konuk ve ev sahibi) - Hanımefendiler (konuk eşi ve ev sahibi eşi) – Koruma – Delegasyon (resmi heyet üyeleri) – Ambulans – Arka Eskort.
- *Yabancı Bakanların veya Yabancı Üst Düzey Yöneticilerin Resmi Ziyaretlerinde Konvoy Düzeni:* Konvoyun en başında Eskort – Makam (konuk ve ev sahibi) - (eşlik ediyorlar ise) Hanımefendiler (konuk eşi ve ev sahibi eşi) – Eşlik Eden Yetkililer – Güvenlik.
- *Yurt içinde Bakanların Resmi Ziyaretlerinde Konvoy Düzeni:* Konvoyun en başında Eskort – Makam (Bakan, Vali) – Eşlik Eden Yetkililer – Güvenlik.
- *Yurt içinde Üst Düzey Yöneticilerin Resmi Ziyaretlerinde Konvoy Düzeni:* Makam ( Müsteşar, Genel müdür, Başkan) - Eşlik eden Görevliler



Konvoy düzeninde önce onur konuğu ve üstler taşıta biner, sonra ast unvanlı olanlar taşıta biner.

- Konvoy düzeninde önce onur konuğu ve üstler taşıta biner sonra ast unvanlı olanlar biner. Taşıttan inerken de önce onur konuğu ve ev sahibi, sonra da ast unvanlı olanlar iner (Aytürk, 2012).



## Özet

### • Bayrak Protokolü

- Bayrak protokolü, Türk Bayrağı Kanunu ve Türk Bayrağı Tüzüğü ile düzenlenmiştir. *Türk bayrağının standartları, çekilmesi ve indirilmesine dair esaslar, kullanılabileceği yerler ve bayrağa saygı kuralları, yasaklar, 24 Eylül 1983 tarih ve 2893 sayılı "Türk Bayrağı Yasası" ile 17 Mart 1985 tarih ve 85/9034 sayılı "Türk Bayrağı Tüzüğü" hükümlerinde belirtilmiştir.*
- Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 8. maddesine göre bayrağın çekilmesi ve indirilmesine ilişkin esaslar belirtilmiştir.
- *Türk bayrağı yasası gereğince, bayrak, TBMM binası dışında, 10 Kasım günü Türkiye'de ve dış temsilciliklerimizdeki resmi ve milli binalarda Atatürk'ün anısına yarıya indirilir.* Dışişleri Bakanlığı'nın görüşü alınarak yas alameti olarak bayrağın yarıya indirileceği diğer durumlar Başbakanlık tarafından ilan edilir.
- Kamu kurum ve kuruluşlarında birden çok resmi dairenin bulunduğu binaya tek bayrak çekilir. Farklı alanlarda birden çok binaya yerleşmiş kamu kurum ve kuruluşlarında ise her binaya bayrak çekilir.
- *Yabancı ülkelerin devlet adamları ya da kamu kurumlarının başkanları ile yapılan toplantı ve törenlerde, Türk bayrağı sol arka tarafta, konuk ülkenin bayrağı sağ arka tarafta yer alır. Yabancı devlet bayrağı ile Türk bayrağı birlikte masada yer aldıklarında Türk bayrağı masanın solunda, konuk bayrağı ise sağında yer alır.* Yabancı ülkelerin bayrakları ile Türk bayrağı birlikte çekildiklerinde boyları eşit olması gerekmektedir.
- *Makam odalarında yöneticinin oturduğunda sağına gelecek şekilde tepesinde ay yıldız olan kromajlı direğe çekilmiş Türk bayrağı, sol tarafında kromajlı direğe çekilmiş kurum tanıtıcı bayrak yer almalıdır. Kurum tanıtıcı bayrağın tepesinde ay yıldız olmamalıdır.*
- Bayrak çekilecek binek taşıtları, Cumhurbaşkanının, illerde valilerin, görevli bulundukları dış ülkelerde büyükelçilerin binek taşıtlarına, tepesinde ay yıldız bulunan kromajlı küçük direklere Türk bayrağı çekilir.
- Bayrak, 10 Kasım'da Türkiye'de ve Türkiye Cumhuriyeti'nin dış temsilciliklerinde, resmi ve milli binalarında yarıya indirilir.
- *Bayrak, yırtık, sökülük, yamalı, delik, kirli, soluk, buruşuk olarak veya taşıdığı manevi değeri zedeleyecek biçimde kullanılamaz; oturlan veya ayakla basılan yerlere konulamaz; elbise ve üniforma olarak giyilemez.*

### • Taşıt Protokolü

- Taşıt protokolünün uygulandığı alanlar, kamu kurum ve kuruluşları, kurumsal ve sosyal yaşamdır. Otomobile binme, otomobile yerleşme ve otomobilden inmeye ilişkin uyulması gereken kurallar taşıt protokolünü oluşturur.
- *Makama tahsis edilen araç, makam otomobildir. Makam otomobillerinde onur yeri arka sağ koltuktur. Makam sahibi olan yönetici taşıtta arka sağ koltuğa oturur.* Makam sahibinin yanındaki sol koltuğa eşi, yardımcısı veya konuğu oturur.
- Kuruma tahsis edilen araçlar resmi taşıttır. *Resmi otomobillerde onur yeri arka sağ koltuktur.*



## Özet (devamı)

- Arabanın sahibinin kullandığı otomobillerde ve taksilerde sosyal protokol (saygı ve nezaket) kuralları uygulanır. Şahsa ait otomobillerde birinci yer ön sağ koltuktur. Ön sağ koltuğa daima hanım, yaşça büyük kişi, resmi veya sosyal statü sahibi olan kişi oturur. Ön sağ koltuğu boş bırakıp arka koltuğa oturmak araç sahibine saygısızlık olarak kabul edilir.
- *Yabancı devlet ve hükümet başkanlarının, bakanların ve üst düzey yöneticilerin resmi ziyaretlerinde karşılama, ülke içinde yer değiştirmede ve uğurlanmalarında belli bir konvoy düzeni içinde hareket edilir.*

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerin hangisi Türk bayrağına ait özelliklerden biridir?
  - a) Türk toplumu için ayrı bir önemi yoktur.
  - b) Ulusal egemenliğin sembolü değildir.
  - c) Türk bayrağına saygı her Türk vatandaşının ulusal görevidir.
  - d) Bayrak protokolü, Türk Bayrağı Kanunu'nda yer almaz.
  - e) Türk toplumu üzerinde bayrağın birleştirici rolü yoktur.
2. Aşağıdakilerden hangisi Türk Bayrağı Kanunu'nda yer almaz?
  - a) Türk bayrağının şekline ilişkin esaslar
  - b) Türk bayrağının yapımına ilişkin esaslar
  - c) Türk bayrağının korunmasına ilişkin esaslar
  - d) Türk bayrağı protokolüne ilişkin esaslar
  - e) Türk bayrağının pazarlanmasına ilişkin esaslar
3. Aşağıdakilerin hangisi Türk bayrağına ait özelliklerden biri değildir?
  - a) Türk bayrağının kumaşı, mor zemin üzerine beyaz ay yıldızlı olmalıdır.
  - b) 2893 sayılı 'Türk Bayrağı Yasası' 24 Eylül 1983 tarihinde ilan edilmiştir.
  - c) 85/9034 sayılı "Türk Bayrağı Tüzüğü" 17 Mart 1985 tarihlidir.
  - d) Türk Bayrağı Standartları Türk Bayrağı Tüzüğü'nde belirtilmiştir.
  - e) Türk Bayrağı Tüzüğü ve Kanunu dışındaki ölçülerde Türk bayrağı üretilmesi yasaktır.
4. Aşağıdakilerden hangisi Türk Bayrağı Tüzüğü'nün 8. maddesine göre bayrağın çekilmesi ve indirilmesine ilişkin esaslardan biridir?
  - a) Bayrak sadece sabah alacakaranlık zamanında törensiz olarak indirilir.
  - b) Olumsuz hava koşullarında bayrak geçici olarak indirilebilir.
  - c) Her gün bayrak çekilmesi gereken yerlerde bayrak, saat 12.00'de çekilir.
  - d) Milli bayramlarda bayrak tatil süresince çekili kalmaz.
  - e) Bayrak sadece sabah alacakaranlık zamanında törensiz olarak çekilir.
5. Türk bayrağı yasası gereğince bayrağın yarıya çekilmesi gereken durum aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) TBMM binasında her zaman yarıya indirilir.
  - b) Yas alameti olarak bayrağın yarıya indirileceği diğer durumlar.
  - c) Belediyelerin belirlediği yas alameti olan diğer durumlar.
  - d) 10 Kasım günü dış temsilciliklerimizdeki resmi ve milli binalarda yarıya indirilmez.
  - e) 10 Kasım günü Türkiye'de bayraklar yarıya indirilir.

6. Aşağıdakilerden hangisi kamu kurum ve kuruluşlarında bayrak çekme esaslarından biridir?
  - a) Bayrak törenle çekilir.
  - b) Birden çok resmi dairenin bulunduğu binaya tek bayrak çekilir.
  - c) Okullarda genel tatil ve hafta tatili başlangıcında ve bitiminde tören yapmak üzere ayrı bir bayrak direği bulunur.
  - d) Askeri birlik ve karargâhlarda bayrak çekilmez.
  - e) Farklı alanlarda birden çok binaya yerleşmiş kamu kurum ve kuruluşların sadece birine bayrak çekilir.
7. Yabancı devlet ve hükümet başkanlarının, bakanların ve üst düzey yöneticilerin resmi ziyaretlerinde karşılama, ülke içinde yer değiştirmede ve uğurlanmalarında hangi düzen içinde hareket edilir?
  - a) Sıra
  - b) Taşıt
  - c) Konvoy
  - d) Makam
  - e) Ülke
8. Arabanın sahibinin kullandığı özel otomobillerde sosyal protokol (saygı ve nezaket) kuralları içerisinde aşağıdakilerden hangisi yer almaz?
  - a) Şahsa ait otomobillerde birinci yer ön sağ koltuktur.
  - b) Ön sağ koltuğa daima hanım veya sosyal statü sahibi olan kişi oturur.
  - c) İkinci yer ön sağ koltuktur.
  - d) Ön sağ koltuğu boş bırakıp arka koltuğa oturmak araç sahibine saygısızlıktır.
  - e) Birinci yer arka sol koltuktur.
9. Aşağıdakilerden hangisi makam şoförlerinin protokol görevlerinin içinde yer almaz?
  - a) Otomobilde koruma görevlisi varsa, makam şoförü otomobilden inmelidir.
  - b) Makam şoförü her zaman temiz ve bakımlı olmalıdır
  - c) Makam şoförü, makam sahibine unvanıyla hitap etmelidir.
  - d) Düz lacivert, füme ve gri tonlarda takım elbise ve açık renk gömlek giyip kravat takmalıdır.
  - e) Otomobilde koruma görevlisi varsa, makam şoförü otomobilden inmemelidir.

10. Aşağıdakilerden hangisi makam taşıtlarında oturma düzeni ile ilgili verilen bilgilerden içerisinde yer alır?
- a) Ön sağ koltuğa onur konuğu oturur.
  - b) Makam sahibi olan yönetici taşıtta arka sağ koltuğa oturur.
  - c) Ön sol koltuğa koruma görevlisi oturur.
  - d) Arka sağ koltuğa, tercüman oturur.
  - e) Arka sol koltuğa sadece makam sahibi oturur.

**Cevap Anahtarı**

1.c, 2.e, 3.a, 4.b, 5.e, 6.d, 7.c, 8.c, 9.a, 10.b

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Altınöz, M. ve Tutar, H. (2018). Protokol bilgisi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Aytürk, N. (2017). Protokol ve sosyal davranış kuralları. İstanbul: Nobel Yayınları.
- Aytürk, N. (2012). Protokol Yönetimi. Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları. Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü. Ankara.
- Köse, A. (2018). Genel Protokol Bilgisi. Polis Akademisi Yayınları:48. Ankara.
- Kurtbay, Y. (1985). Dışişleri Bakanı Protokol Genel Müdürü. Protokol Dersleri. Dışişleri Eğitim Merkezi Yayınları Sayı:51. Ankara.
- İnal, K. (2002). Protokol, Diplomaside Ayrıcalıklar ve Bağışıklıklar. T.C. Dışişleri Bakanlığı Eğitim Merkezi Başkanlığı. Grafiker Yayınları:13. Ankara.
- Mısırlı, İ.(2013). Görgü, Nezaket ve Protokol ‘Kurallar ve Uygulamalar’ . Detay Yayıncılık. Ankara.
- Milli Eğitim Bakanlığı, (2011) Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri. Protokol ve Görgü Kuralları. Ankara 2011.sf,13-14.
- Türk Bayrağı Kanunu (1983). 17.07.2019 tarihinde <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2893.pdf> adresinden erişildi.
- Türk Bayrağı Tüzüğü’ (1985). 13.07.2019 tarihinde <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/2.5.859034.pdf> adresinden erişildi.
- Yılmaz, Y. (2013). Kamusal ve Toplumsal Yaşamda Görgü ve Protokol Kuralları. Detay Yayıncılık. Ankara.

# TÖREN, TOPLANTI VE KONUŞMA PROTOKOLÜ



## İÇİNDEKİLER

- Tören Protokolü
- Ulusal ve Resmi Törenler
- Ulusal Bayram- Cumhuriyet Bayramı Törenleri
- Resmi Bayram - Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı Törenleri
- Resmi Bayram – Atatürk’ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı Törenleri
- Resmi Bayram – Zafer Bayramı Törenleri
- Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri, Tarihi Günler
- Anıtkabir Törenleri
- Cenaze Törenleri
- Bayrak Töreni
- Toplantı Protokolü
- Konuşma Protokolü



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
- Tören protokolünü tanımlayabilecek,
- Ulusal ve resmi tören arasındaki farkları açıklayabilecek,
- Toplantı protokolü kavramının önemini ifade edebilecek,
- Konuşma protokolünde yer alan temel ilkeleri kavrayabileceksiniz.

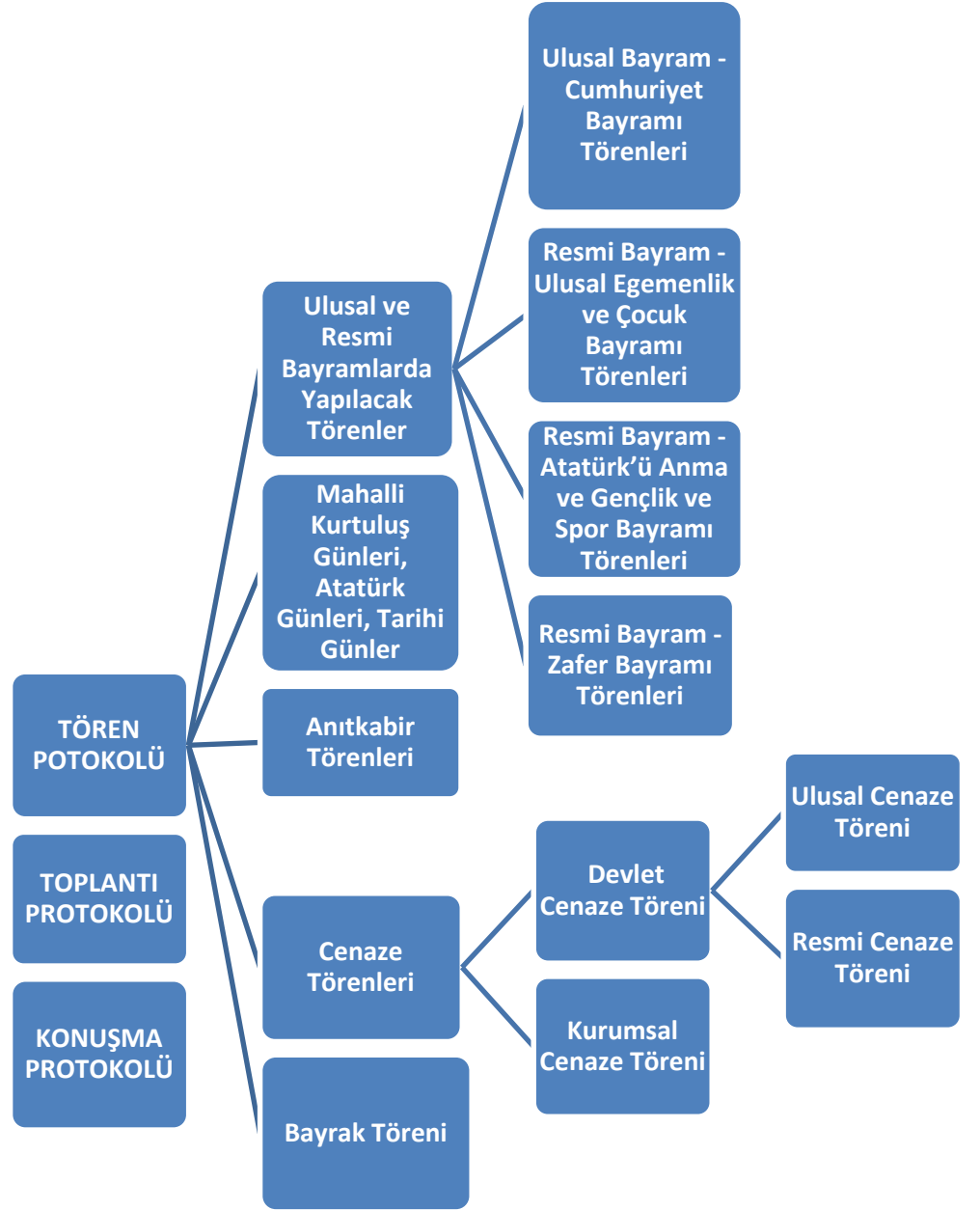


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

**Dr. Öğretim Üyesi**  
**Demet TÜZÜNKAN**

# ÜNİTE 6



## GİRİŞ

Türkçeye Fransızca “protocole” kelimesinden geçen protokol, Türk Dil Kurumu (TDK)’na göre dört farklı anlam taşımaktadır. Bunlardan ilki; bir toplantı, oturum, soruşturma sonunda imzalanan belge, ikincisi; diplomatlara arasında yapılan anlaşma tutanağı, üçüncüsü; diplomatlıkta, devletler arasındaki ilişkilerde geçen yazışmalarda, resmî törenlerde, devlet başkanları ile onların temsilcileri arasındaki görüşmelerde uygulanan kurallar ve son olarak da resmi ilişkilerde ve işlemlerde ciddiyet olarak yer almaktadır. Dolayısıyla protokol kavramı düşünüldüğünde akla resmiyet, ciddiyet, diplomasi, düzen, devlet işleri, anlaşmalar gibi kavramların da gelmesi oldukça mantıklı olup yönetimde protokol, bir anlamda “Resmi Görgü Kuralları” olarak da tanımlanmaktadır.

Protokol, sosyal hayatta olduğu kadar resmi ilişkilerde ve konuşmalarda, devlet törenlerinde, toplantılarda ve diplomatik ilişkilerde uygulanan süreçler bütünü kapsamında da ele alınabilmektedir. Özellikle Cumhurbaşkanının yabancı ülkelere resmi ziyaretleri, yabancı devlet başkanlarını karşılama uğurlama törenleri, devletin yabancı konukları ağırlama işleri, Cumhurbaşkanının yabancı devlet adamlarına tebrik, teşekkür ve taziye mesajları, yabancı devlet başkanlarına yazdığı mektuplar, onaylar ve yetki belgeleri, uluslararası anlaşmalar ve imza törenleri, uluslararası resmi toplantı ve konferans organizasyonları devlet protokolü kapsamındadır. Protokolün amacı, kamusal ve sosyal yaşamda devlete, örgüte ve kişiye layık olduğu önemi ve değeri vermek; bireysel, örgütsel ve ulusal onuru ve saygınlığı korumaktır. Bu nedenle devletler, örgütler ve kişiler arasındaki tüm ilişkilerde protokol kurallarına uymak bir zorunluluktur.

Bu bölümde, tören, toplantı ve konuşma protokolü sırasıyla ele alınacaktır. Ulusal ve resmi bayramlarda yapılan törenler, mahalli kurtuluş günleri ve Atatürk’ü anma günleri, Anıtkabir törenleri ve cenaze törenlerinde uygulanan protokoller ilk kısımda aktarılacak, hemen ardından toplantı organizasyonları ve toplantılarda uygulanan protokoller ele alınacak ve son olarak konuşma protokolü hakkında bilgi verilecektir.

## TÖREN PROTOKOLÜ

Bu bölümde, devlet katında gerçekleştirilen ve resmi özellik taşıyan törenlerde uyulan protokoller ele alınmaktadır. Zira her tören protokol gerektirmemektedir. *Dini törenlerde, nikâhlarda veya mezuniyet gibi törenlerde protokol uygulanmaz; protokol uygulanan törenler, ulusal ve resmi bayramlar gibi resmi özellik taşıyan törenlerdir.*

Devletin, kamu kurum ve kuruluşlarının çeşitli amaçlarla düzenledikleri etkinlikler, resmi törenler olarak adlandırılmaktadır. Tören organizasyonunun eksiksiz, sorunsuz ve gösterişli geçmesi ev sahibi kurumun prestiji açısından büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple ilgili törenlerle ilgili hazırlıklar son ana bırakılmaz, bazı törenler için ise aylar öncesinden başlayabilir. Her tören için karşılamalarda ve uğurlamalarda resmi görevliler hazır bulunmaktadır. Bu karşılama ve uğurlamadaki kişiler törenlerin özelliğine göre değişebilmektedir.



### Tören

organizasyonunun eksiksiz, sorunsuz ve gösterişli geçmesi ev sahibi kurumun prestiji açısından büyük önem taşımaktadır.

Törenlerde, katılım sayısına göre tahmini koltuk ve/veya sandalye temin edilir. Öndeki koltuklardan dört sıra protokol için ayrılmaktadır. Törenlerde önde gelme sıraları, yönetmeliklerle belirlenmiş olsa da gerektiğinde değişikliğe gidilebilmektedir.



### Örnek

- Türkiye'de Devlet Cenaze Törenleri Yönetmeliği bulunmakta olup cenaze törenleri protokolünün usul ve esasları belirlenmiştir.

## Ulusal ve Resmi Törenler



Ulusal Bayram olan 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı törenleri Başkent Ankara'da Dışişleri, Ankara dışında İçişleri Bakanlığının koordinatörlüğünde gerçekleştirilmektedir.

Türkiye Cumhuriyeti'nde Ulusal Bayram olan 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı törenleri Başkent Ankara'da Dışişleri, Ankara dışında İçişleri Bakanlığının; Resmi Bayram olan 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı törenleri ile 19 Mayıs Atatürk'ü Anma Gençlik ve Spor Bayramı törenleri Milli Eğitim Bakanlığının, 30 Ağustos Zafer Bayramı törenleri ise Genelkurmay Başkanlığının ve Cumhurbaşkanlığının koordinatörlüğünde düzenlenmektedir.

Başkent Ankara'da, diğer il ve ilçelerde kutlanan ulusal ve resmi bayramlar ile mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve tarihi günlerde yapılacak törenler 05 Mayıs 2012 tarihli ve 28283 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe konulan "Ulusal ve Resmi Bayramlar ile Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihi Günlerde Yapılacak Tören ve Kutlamalar Yönetmeliği" ile düzenlenmiştir. Yönetmeliğin "Tören ve Kutlama İlkeleri" başlığına istinaden Madde 2'de yer alan hususlarda Cumhurbaşkanının bulunduğu kutlamalarda Başkent Ankara'da yapılacak programların esas alınıp uygulanması belirtilmektedir. Yurt dışındaki temsilciliklerde yapılacak kutlamalarda ise Dışişleri Bakanlığı tarafından verilen talimatlar uygulanmaktadır.

Başkent dışında Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı, Başbakan veya Bakanların törene katılması durumunda ise şeref tribününün durumuna göre mahalli mülki amir, garnizon komutanı ve belediye başkanından sonra sıra ile yer verilir. (2018 yılında 700 Sayılı KHK ile bazı kanunlarda geçen "İcra Vekilleri Heyeti" ibaresi ile "Bakanlar Kurulu", "Hükümet" ve "Başbakanlık" ibareleri, "Cumhurbaşkanı" ve "Cumhurbaşkanlığınca" olarak değiştirilmiştir.)



### Bireysel Etkinlik

- Şeref tribününde oturacak kişilerin listesini araştırın.

Yönetmeliğe göre, 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 Resmi Gazete'deki Bakanlar Kurulu listesinde önde olan Bakan selamlamaya katılır. Törende eğer çelenk varsa, bayramın bitiş saatinde kaldırılır. Bayramların dışında anıtlara çelenk koymak isteyen kuruluş, kişi veya kişi toplulukları 48 saat önceden mülki idare amirinden izin almak zorundadırlar. Ancak eğer çelenkler izin alınmadan konulmuşsa, kolluk kuvvetleri tarafından kaldırılır. Hava şartlarından ötürü törenin bir kısmı ya da tamamı ertelenebilir. Buna mülki idare amiri karar vermektedir. Bayramın başlangıç ve bitiş zamanı arasında resmi kurumlara bayraklar asılır. (2018 yılında 700 Sayılı KHK ile bazı kanunlarda geçen "İcra Vekilleri Heyeti" ibaresi ile "Bakanlar Kurulu", "Hükümet" ve "Başbakanlık" ibareleri, "Cumhurbaşkanı" ve "Cumhurbaşkanlığı" olarak değiştirilmiştir.)

### Ulusal Bayram – Cumhuriyet Bayramı Törenleri

*28283 sayılı Resmi Gazete Yönetmeliğinin* dördüncü maddesine göre Cumhuriyet'in 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.* Cumhuriyet Bayramı törenleri için başkent Ankara'da ve Ankara dışında olmak üzere iki farklı şekilde protokol uygulanmaktadır. Buna göre tören eğer başkent Ankara'da yapılıyorsa, Anıtkabir'e konulacak çelenk Cumhurbaşkanı tarafından konulur ve bayrak İstiklal Marşı ile birlikte göndere çekilir. Hemen ardından tören geçişi ve programın devamındaki faaliyetler gerçekleşir. Cumhuriyet Bayramı resepsiyonu Cumhurbaşkanı tarafından verilir.

Tören eğer başkent dışında yapılıyorsa, 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. Akabinde, bayramın anlam ve önemini belirten konuşma mülki idare amiri tarafından yapılır. Başkent dışındaki törenlerde Cumhuriyet Bayramı resepsiyonu vali tarafından verilmektedir.



Cumhuriyet Bayramı törenleri için başkent Ankara'da ve başkent Ankara dışında olmak üzere iki farklı şekilde protokol uygulanmaktadır.



Örnek

- İstanbul'da 2019 Cumhuriyet Bayramı resepsiyonu, mevcut vali Sn. Ali Yerlikaya tarafından verilecektir

## Resmi Bayram - Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı Törenleri

*28283 sayılı Resmi Gazete Yönetmeliğinin beşinci maddesine göre Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı 23 Nisan günü saat 08.00’de başlar ve saat 24.00’te son bulur.* Bu törende uygulanan protokole göre, günün anlam ve önemini belirten mesaj, Milli Eğitim Bakanı tarafından medya aracılığıyla bildirilmektedir ve bakan bir ilde gerçekleşen törene katılmaktadır. Bu törenlerde Atatürk anıt veya büstüne milli eğitim müdürlüğü tarafından çelenk konulmakta olup İstiklal Marşı ve bayrağın göndere çekilmesinin akabinde programda yer alan diğer faaliyetler gerçekleştirilir.

## Resmi Bayram – Atatürk’ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı Törenleri

*28283 sayılı Resmi Gazete Yönetmeliğinin altıncı maddesine göre Atatürk’ü Anma, 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.* Bu törende yer alan protokollere göre, Atatürk’ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı için günün anlam ve önemine dair mesaj Gençlik ve Spor Bakanı tarafından bildirilmektedir. Bakanın bir ilin törenine katılması beklenmektedir. Çelenk, İstiklal Marşı ve bayrağın göndere çekilmesi süreçleri önceki törenler gibi aynı sırayla gerçekleşir.

## Resmi Bayram – Zafer Bayramı Törenleri

Zafer Bayramı törenlerinde de Cumhuriyet Bayramı törenlerinde olduğu gibi başkent Ankara içinde ve dışında uyulan protokoller vardır. *28283 Sayılı Resmi Gazete Yönetmeliğinin yedinci maddesine göre Zafer Bayramı, 30 Ağustos günü saat 07.00’de başlar ve saat 24.00’te son bulur.* Saat 12.00’de Başkent Ankara’da 21 pare top atışı ile başlar. Zafer Bayramı törenleri de Cumhuriyet Bayramı törenleri gibi Başkent’e ve Başkent dışında olmak üzere iki şekilde kutlanır ve ayrı ayrı protokol kuralları çerçevesinde gerçekleştirilir.

Başkentte Zafer Bayramı törenlerinde Anıtkabir’e Cumhurbaşkanı tarafından çelenk konulur ve İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir. Tören geçişi ve programdaki faaliyetler sırasıyla akabinde gerçekleşir. Zafer Bayramı resepsiyonu da Cumhuriyet Bayramı’nda olduğu gibi Cumhurbaşkanı tarafından verilir.

Başkent dışında gerçekleşen Zafer Bayramı törenlerinde ise 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. Programdaki diğer faaliyetler akabinde gerçekleşir ve resepsiyon vali tarafından verilir.



Başkentte Zafer Bayramı resepsiyonu Cumhurbaşkanı tarafından verilir.

## Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri, Tarihi Günler

*28283 Sayılı Resmi Gazete Yönetmeliğinin sekizinci maddesine göre mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve diğer tarihi günlerin kutlama faaliyetleri; Başkent'te Ankara Valiliği, Başkent dışında valilikler ve kaymakamlıklarla 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.

Yukarıda ele alınan törenlerin başkent Ankara dışındaki tebrikata giriş sırası aşağıdaki şekildedir:

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, adli yargı adalet komisyonu başkanı, bölge adliye ve bölge idare mahkemesi başkanları, bölge adliye mahkemesi Cumhuriyet başsavcısı, idare ve vergi mahkemeleri başkanları, üniversite rektörleri, baro başkanı
5. Vali yardımcısı, kaymakamlar, il genel kolluğunun en üst amirleri, il genel meclisi başkanı ile ilçe belediye başkanları
6. Rektör yardımcısı, fakülte dekanları, enstitü ve yüksek okul 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 Meclisi'nde grubu bulunan diğer partilerin (alfabetik sıraya göre) il başkanları
11. Dekan yardımcısı, enstitü ve yüksek okul müdür yardımcısı
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 Meclisi'nde 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

## Anıtkabir Törenleri

Anıtkabir Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Yönetmelik'e göre Anıtkabir'de yapılacak törenlerde protokol esasları 35-52. maddeler arasında yer almaktadır. 1982 yıl ve 8/4387 sayılı yönetmelikte yer alan maddelere göre; *Anıtkabir'de,*



Saygı duruşu süresi;  
10 Kasım'da 2 dakika,  
diğer törenlerde 1  
dakikadır.

*ancak Atatürk'e saygı için çelenk konabilir, tören düzenlenebilir.* Başka amaçlarla; tören, yürüyüş ve gösteri düzenlenemez, çelenk konamaz. Anıtkabir'in manevi varlığına yakışmayan her türlü tavır, hareket, söz, yazı ve davranışlara izin verilmez. *Anıtkabir'de İstiklal Marşı dışında marş ve müzik çalınmaz.* Ses ve ışık gösterileri ise Anıtkabir Komutanlığınca belirlenecek saatlerde, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile yapılacak protokol esaslarına göre yapılır. Anıtkabir'de çelenk koyma ve törenler, Devlet Başkanlığı ve Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü, Genelkurmay Başkanlığı ile Ankara Garnizon Komutanlığının iznine bağlıdır. Tören isteği, normal hallerde Genelkurmay Başkanlığına, zorunlu hallerde ise doğrudan Anıtkabir Komutanlığına duyurulur.

Çelenk koyma ve törenler, 24 saat öncesinden Anıtkabir Komutanlığına bildirilir. *Çelenk koyma ve törenler, 09.00 ile gün batımı saatleri arasında yapılır.* Anıtkabir'de çelenk koyma ve törenler için belirlenen saatten 5 dakika önce, 1 ve 2 numaralı törenlerde Aslanlı Yol başında, 3 numaralı törenlerde ise Mozole önündeki alanda hazır bulunulur. 10 Kasım Atatürk'ü Anma Töreni'nde hazır bulunma saati 08.40'tır. Ulusal bayram ve belirli günlerde, gelen çelenklerin sadece protokol yönünden en büyük kişi ya da kuruluşun çelengi törenle belirli yerine koyulur. Diğer çelenkler, daha önceden, protokole göre Mozole'ye veya meydanadaki sütunlara yerleştirilir. Bunlar için ayrıca tören yapılmaz.

Saygı duruşu süresi; 10 Kasım'da 2 dakika, diğer törenlerde 1 dakikadır. Anıtkabir Komutanlığınca, tören sorumluları ile saygı nöbetçilerinin, tören saatinden 15 dakika önce yerlerini almaları sağlanır. 10 Kasım ve emir verildiğinde diğer törenlerde; Kara Kuvvetleri Komutanlığından dört, Deniz ve Hava Kuvvetleri Komutanlığı ile Jandarma Genel Komutanlığından ikişer Teğmen - Yüzbaşı rütbesinde subay saygı nöbetçisi olarak görevlendirilmektedir. Anıtkabir'de uygulanan tören tipleri üç şekildedir:

- 1 Numaralı Törenler
- 2 Numaralı Törenler
- 3 Numaralı Törenler

Bu törenlere, Tören Bölüğü ve Bando katılmaz. Bu törenlerin dışında toplu ve temsili saygı ziyaretleri yapılabilir. *Ancak, Mozole'ye törensiz çelenk koyulmaz.*

Bu törenler dışında, 10 Kasım'da Atatürk'ü Anma Töreni düzenlenir. Bu törene Tören Bölüğü ve Bando katılır. Anıtkabir'de her tören tipi için ayrı bir defter tutulur. Toplu ve temsili saygı ziyaretleri için ayrı bir defter tutulur. Toplu ve temsili saygı ziyaretlerinde deftere yazılacak hususlar, yazılmadan önce Anıtkabir Komutanlığına yazılı olarak verilmektedir.

Tören ve çelenk koyma sırasında, fotoğraf çekmek ve diğer nedenlerle, kabrin üzerine çıkılmasına izin verilmez. Çelenk koyarken ya da özel defter imzalanırken fotoğraf ancak basın için ayrılan platform üzerinden çekilir. Törenlere katılan basın ve yayına mensup kişiler, basın kartı göstermek zorundadırlar.

*Anıtkabir'de 3 farklı tören düzenlenmektedir. 1 Numaralı Tören, Devlet Başkanı veya temsilcisinin katıldığı törenlerle millî bayram günlerinde düzenlenen törenlerdir. 2 Numaralı Tören, Devlet Protokolü'ne dâhil kişilerin katıldığı*

*törenlerdir. Bu törenlerde İstiklal Marşı çalınmamaktadır. 3 Numaralı Tören, 1 ve 2 numaralı törenlere katılanlar dışında kalan bütün gerçek kişilerle tüzel kişi temsilcilerinin katıldığı törenlerdir. Bu törenlerde de İstiklal Marşı çalınmaz.*

## Cenaze Törenleri



Cenazeler, Devlet Cenaze Töreni, Ulusal Cenaze Töreni, Resmi Cenaze Töreni ve Kurumsal Cenaze Töreni olarak ayrılmaktadır.

*Devlet Cenaze Törenleri Yönetmeliği, Bakanlar Kurulu'nun 26.6.2006 tarihli ve 2006/11187 sayılı kararı ile belirlenmiştir. Söz konusu yönetmelik 2.12.2006 tarihli 26364 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.*

Yönetmeliğin ikinci maddesine göre Cumhurbaşkanı, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı, Başbakan ve vefatları üzerine Bakanlar Kurulunca cenaze töreni düzenlenmesine karar verilen kişiler için düzenlenen Devlet Cenaze Törenlerini kapsar ve Devlet Cenaze Töreni düzenlenmemesi yönünde vasiyeti bulunan kişiler ile bu yönde bir vasiyeti bulunmamakla birlikte eşi veya birinci derece kan hısımlarının muvafakati olmayanlar hakkında bu Yönetmelik hükümleri uygulanmaz. (2018 yılında 700 Sayılı KHK ile bazı kanunlarda geçen "İcra Vekilleri Heyeti" ibaresi ile "Bakanlar Kurulu", "Hükümet" ve "Başbakanlık" ibareleri, "Cumhurbaşkanı" ve "Cumhurbaşkanlığı" olarak değiştirilmiştir.)

Yönetmelik, cenazeleri Devlet Cenaze Töreni, (Ulusal Cenaze Töreni ve Resmi Cenaze Töreni) ile Kurumsal Cenaze Töreni olarak ayırmaktadır.

*Devlet Cenaze Töreni, Ulusal Cenaze Töreni ile Resmi Cenaze Törenini ifade eder.*

*Görevde iken veya görevden ayrıldıktan sonra vefat eden Cumhurbaşkanı için Ulusal Cenaze Töreni düzenlenir. Ulusal Cenaze Töreni'ne, muhafız alayı tören taburu ve askeri bando katılır. Cenaze, top arabası üzerinde taşınır. Ulusal Cenaze Töreni'nin programı, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürü başkanlığında, Genelkurmay Başkanlığı, İçişleri Bakanlığı, Ankara Valiliği, Ankara Garnizon Komutanlığı ve Büyükşehir Belediye Başkanlığı temsilcilerinden oluşan bir heyet tarafından kararlaştırılır. Ulusal Cenaze Töreni Ankara'da gerçekleştirilir. Cenaze Ankara dışında bir yerde defnedilecek ise, burada alınacak düzene ilişkin program, o ilin valisinin başkanlığında, il garnizon komutanlığı, il emniyet müdürlüğü ve büyükşehir belediye başkanlığı/belediye başkanlığı yetkililerinden oluşan bir heyet tarafından belirlenir.*



Örnek

- Örneğin, 9. Cumhurbaşkanı Süleyman Demirel için TBMM'de Devlet Cenaze Töreni düzenlenmiştir.

*Görevde iken veya görevden ayrıldıktan sonra vefat eden Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı ve Başbakan ile vefatları üzerine Bakanlar Kurulunca cenaze töreni düzenlenmesi kararlaştırılan kişiler için Resmi Cenaze Töreni*

**düzenlenir.** Görevde iken vefat eden Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı ve Başbakan için düzenlenen törene bir tabur (dört bölüklü, bölükler ikişer takımlı) ve askeri bando katılır. Cenaze, top arabası üzerinde taşınır. Görevden ayrıldıktan sonra vefat eden Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı ve Başbakan ile vefatları üzerine Bakanlar Kurulunca cenaze töreni düzenlenmesi kararlaştırılan kişiler için düzenlenen törene bir bölük (iki takımlı) ve askeri bando katılır. Cenaze top arabası üzerinde taşınır. Resmi Cenaze Töreni Ankara'da gerçekleştirilir. Resmi Cenaze Töreni'nin programı, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürü başkanlığında, Genelkurmay Başkanlığı, İçişleri Bakanlığı, Ankara Valiliği, Ankara Garnizon Komutanlığı ve Büyükşehir Belediye Başkanlığı temsilcilerinden oluşan bir heyet tarafından kararlaştırılır. İkinci maddenin ikinci fıkrasında belirtilenlerin talebi üzerine Resmi Cenaze Töreni Ankara dışında da yapılabilir. Bu durumda Resmi Cenaze Töreni'nin programı, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürü başkanlığında, Genelkurmay Başkanlığı, İçişleri Bakanlığı, o ilin valiliği ve garnizon komutanlığı ile büyükşehir belediye başkanlığı/belediye başkanlığı temsilcilerinden oluşan bir heyet tarafından belirlenir. (2018 yılında 700 Sayılı KHK ile bazı kanunlarda geçen "İcra Vekilleri Heyeti" ibaresi ile "Bakanlar Kurulu", "Hükümet" ve "Başbakanlık" ibareleri, "Cumhurbaşkanı" ve "Cumhurbaşkanlığınca" olarak değiştirilmiştir.)

Müteveffanın çalıştığı veya mensubu olduğu resmi kurum, belirleyeceği usullere göre Kurumsal Cenaze Töreni düzenleyebilir.

## Bayrak Töreni



Türkiye Büyük Millet Meclisi'ndeki bayrak hiçbir zaman, Anıtkabir'deki ise 10 Kasım dışında yarıya indirilmez.

**Türk bayrağının standartları, çekilmesi ve indirilmesine dair esaslar, kullanılabileceği yerler ve bayrağa saygı kuralları, yasaklar, 24 Eylül 1983 tarih ve 2893 sayılı "Türk Bayrağı Yasası" ile 17 Mart 1985 tarih ve 85/9034 sayılı "Türk Bayrağı Tüzüğü" hükümlerinde belirtilmiştir.** Yurt dışındaki Türk resmi ve milli binalarında bayrağın kullanılmasında mahalli ve milletlerarası uygulamalar göz önünde tutulur. Türk bayrağı yasası gereğince, bayrak 10 Kasım günü Türkiye'de ve dış temsilciliklerimizdeki resmi ve milli binalarda yas alameti olarak yarıya çekilir. Bayrağın yarıya indirileceği diğer haller, Dışişleri Bakanlığının görüşü alınarak başbakanlıkça saptanır. Türkiye Büyük Millet Meclisindeki bayrak hiçbir zaman, Anıtkabir'deki ise 10 Kasım dışında yarıya indirilmez. Bayrak protokolü ile ilgili detaylı bilgiler 5. Bölümde ayrıntılı olarak verilmiştir. (2018 yılında 700 Sayılı KHK ile bazı kanunlarda geçen "İcra Vekilleri Heyeti" ibaresi ile "Bakanlar Kurulu", "Hükümet" ve "Başbakanlık" ibareleri, "Cumhurbaşkanı" ve "Cumhurbaşkanlığınca" olarak değiştirilmiştir.)

## TOPLANTI PROTOKOLÜ

**Toplantılar, kişilerin sorun çözme, bilgilendirme, istişare, eğitim, koordinasyon, gibi farklı amaçlar için bir araya gelerek yüz yüze görüştükleri organizasyonlardır.** Her ne sebeple olursa olsun toplantıların mutlaka bir amacı bulunmaktadır. Bu amaçların açık ve gerçekçi, gündemin ise anlaşılır olması önemlidir. Gündem maddeleri toplantı öncesinde katılımcılara mutlaka dağıtılmış

olmalıdır. Toplantıların öncelikle amacı belirlenmesi aşamasında ve sonrasında planlanmasında, gerçekleşmesinde, yürütülmesinde ve sonuçlandırılmasında birçok kişi çeşitli sorumluluklar üstlenmektedir. Kişilerin üstlendikleri sorumluluklar doğru ve etkili bir şekilde yerine getirildiği takdirde başarılı bir toplantıdan söz edilebilir.

## Toplantı Öncesi Yapılması Gereken İşlemler

Toplantı öncesi, katılımcılara dağıtılacak gündem belirlenmelidir. Bu gündem belirlenirken toplantıyı kimlerin düzenlediği, yeri, zamanı, amacı, toplantı için gerekli araç ve gereçler ile toplantıda görülecek konuların sırasının neler olduğu göz önüne alınmalıdır.

## Toplantının Gerçekleşmesi

Toplantının türüne göre salon hazırlanmaktadır. *Salonlarda “tiyatro”, “sınıf”, “konferans” gibi oturma düzenleri tercih edilebilmekle beraber az sayıda kişinin katılacağı toplantılarda; eşit seviyelerdeki kişilerin istişare yapmalarına olanak sağlayabilecek yuvarlak masalar, E şeklinde, U şeklinde veya T şeklinde masalar konulabilmektedir.* Kısa sürecek olan toplantılar için kare masa, otorite sağlamak amacıyla da dikdörtgen masalar tercih edilebilmektedir. *Kalabalık toplantılar için ise “sınıf” veya “tiyatro düzeni” tercih edilebilmektedir.* Protokol kurallarına göre toplantılarda oturma yerinden konuşma sırasına, kullanılan eşyalardan ikramlara kadar çeşitli farklılıklar bulunmaktadır.

Toplantının gerçekleşmesi sırasında toplantı yöneticisinin üzerine düşen sorumluluk oldukça büyüktür. Zira toplantı yöneticisinin başarısı, toplantının da başarılı olarak gerçekleşmesinde doğrudan belirleyici bir etkidir. Toplantılar eğer uygun yönetilemezse, hem amacına ulaşamaz hem de daha büyük sorunlar oluşmasına neden olur. Bu yüzden, toplantıların pozitif bir havada başlaması ve sürmesinde sorumluluk büyük ölçüde toplantı yöneticisinin iletişim ve idare etme becerisine düşmektedir.

*Protokol kuralları özellikle resmi toplantılarda öne çıkmaktadır.* Önde gelim sırası, oturma düzeni, konuşma sırası gibi protokol kurallarının uygulanmaması kötü sonuçlar doğurabilmektedir. Örneğin konferanslarda, konferans masasının tam önüne protokol kuralları uygulanacak davetli sayısına göre oturma düzeni yapılmalıdır. Resmi toplantılardan sayılan basın toplantılarında ise toplantıyı düzenleyenler, masaya protokol kuralları kapsamında otururlarken, medya yetkilileri bu masanın karşısında yer almaktadırlar.

## Toplantıların Düzen ve İşleyişini Bozan Davranışlar

Her toplantıda sorun çıkabilmektedir. Burada önemli olan sorunlar büyümeden gerekli önlemleri almaktır. Özellikle kişisel tartışmalardan, sürüşmelerden oldukça fazla sorun çıkabilmekle beraber toplantılarda sıklıkla karşılaşılan sorunlar şu şekilde sıralanmaktadır:

- Toplantının amacına uygun olmayan ortam,
- Oturma düzeninin uygun olmaması,



Konferanslarda, konferans masasının tam önüne protokol kuralları uygulanacak davetli sayısına göre oturma düzeni yapılmalıdır.

- Kişisel sürtüşmelerin toplantının akışını bozması,
- Toplantının amacından sapması,
- Karşılıklı eleştiri ve suçlamalar,
- Toplantı yöneticisinin yönetim eksikliği,
- Grubun kendi arasında konuşuyor olması,
- Kontrolsüzlük,
- Karşılıklı güvensiz bir ortamın oluşması,
- Katılımcıların görüş ve önerilerinin dikkate alınmaması.

Bu sorunlara ilave olarak toplantı sırasında olması gereken ikram hizmetlerinin zamanlaması ve miktarı da oldukça önemli bir husustur ve bir sorun haline gelebilir. Toplantılarda sunulacak ikramlar, toplantıların amacına, yerine, ulusal veya uluslararası olmasına göre çeşitlilik gösterebilmektedir. İkramların planlanmasının iyi yapılması gerekmektedir. Bu da iyi bir koordinasyon gerektirmektedir.

### Toplantı Sonrası Yapılacak İşlemler

Toplantıların bitişinin ardından toplantı sırasında alınan kararlar belirlenmeli, tutanak hazırlanmalı, aksiyon planı belirlenmeli, katılımcılar arasında varsa görev dağılımları yapılmalı, toplantı sonucu ilgili birimlere rapor edilmeli ve toplantı salonu sonraki toplantılar için yeniden düzenlenmelidir. Bu işlemler yapılmadığı durumda toplantı yapmanın ve kararlar alınmış olmasının hiçbir faydası olmaz. Özellikle toplantıda alınan kararlar doğrultusunda hareket planlarının hazırlanması son derece önemlidir. Toplantı ancak kritik önemi olan kişilerin toplantıya katılmamış olması veya toplantının yapılmasını engelleyecek bir durumun oluşmuş olması sebebiyle yapılmayabilir. Bu sebeple, dâhil olunan toplantılara mutlaka önceden hazırlıklı gidilmeli ve gereken önem verilmelidir.

### KONUŞMA PROTOKOLÜ

*İyi konuşma yapabilmek öncelikle iyi dinlemeyi gerektirir. Konuşmalarda en önemli kurallardan biri %50 kuralıdır. Bu kural, siz ne kadar konuşuyorsanız karşınızdaki kişinin de o kadar konuşma yapma hakkı olduğunu ifade eder.* Konuştuğunuz kadar karşınızdakini dinlemeniz gerekmektedir. Konuşanları ciddiyetle dinlemek, konuşanların fikir ve düşüncelerine saygı duyduğunuz anlamına da gelir.

Konuşurken her söylenen düşünerek söylenmeli ve nezaket kurallarına dikkat edilmelidir. Kendinizden kıdemli ve daha yaşlı kişilerle konuşurken daha çok dinleyen tarafta yer almak gerekmektedir. Karşınızdaki kişiden farklı bir düşünceniz varsa ama konu hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığınızı düşünüyorsanız konuşmamaya çalışmak daha iyi olacaktır. Kalabalık ve tanınmayan ortamlarda din, dil, ırk, politika, para gibi konularda konuşulmaktan kaçınılmalıdır. Konuşma sırasında göz kontağı kurulması, konuşmanın etkisini görmede ve geri bildirimini almada fayda sağlamaktadır.

*Ne söylendiği kadar nasıl söylendiği de önemlidir.* Ses tonunun yumuşak ve kibar olması ve karşı tarafı yargılamadan, kırmadan, uygun bir dille söylenmesi:



Konuşurken söylenen sözler gelecekte insanın lehine ya da aleyhine kullanılabilir.

önemlidir. İnsanlara iltifat ederken abartıya kaçılmaması gerekmektedir. Aksi takdirde iltifat samimiyetsiz ve hatta laubali algılanabilir. Konuşmak ve soru sormak için karşı tarafın sözlerini bitirmesi beklenmeli, asla konuşan kişinin sözü kesilmemelidir.

Konuşmalarda kimsenin anlamayacağı ya da sadece konuşan kişinin bildiği teknik ve yabancı terimleri kullanmaktan kaçınılmalıdır. Bu tür kelimeler kullanıldığında mutlaka açıklanmalıdır. Konuşmalarda emir kipi ile cümleler kurulmamalı, “ver”, “yap”, “getir”, “götür” gibi ifadeler kullanılmamalıdır. Bu ifadeler yerine “verir misiniz”, “yapar mısınız” gibi soru biçiminde kalıplar tercih edilmelidir. Bir şey isterken “lütfen” ya da “rica edebilir miyim” gibi nazik ifadeler kullanılmalı, ricamız gerçekleştikten sonra teşekkür edilmelidir.

Hanımlara, yaşça büyük kişilere, yeni tanışılan kişilere, üst mevkimizdeki kişilere ve resmi görevli kişilere adıyla hitap etmemeli, resmi unvanı olan kişilere unvanlarıyla, adı ve unvanı bilinmeyen kişilere ise “hanımefendi”, “beyefendi” diyerek hitap edilmelidir. Hiçbir zaman bu kişilere “hemşehrim”, “amca”, “teyze” gibi akrabalık belirten sıfatlarla hitap edilmemelidir. Konuşma sırasında argo kelimeler ve küfür asla kullanılmamalıdır. Tanıştırmalarda her zaman ast, üste takdim edilir.

Resmi törenlerde hitap sırası hususunda ise törene eğer Cumhurbaşkanı katılmışsa yalnız Cumhurbaşkanı hitap edilir ve “Sayın Cumhurbaşkanı”, denir. Eğer Cumhurbaşkanı katılmamışsa törene katılan konuklara “Sayın Bakan”, “Sayın Müsteşar”, “Sayın Genel Müdürler” gibi en üstten astlara doğru hitap edilir. “Sayın Valim”, “Sayın Müsteşarım” yerine Beyefendi veya Hanımefendi diye de hitap edilebilir. Takdimde, ast konuşmacıları kürsüye davet ederken, “... davet ediyorum”; üst konuşmacıları ve onur konuklarını davet ederken “... teşekkürlerini arz ediyorum” demek uygundur.

Resmi açılışlar daima en üst tarafından yapılır. Toplantılarda ve törenlerde konuşma sırası asttan üste doğrudur. Yani en üst en son konuşur. Tören konuşmalarında astlar daha çok teknik ve ayrıntılı konularda, üstler ise politik ve stratejik konularda ve genel nitelikte konuşma yaparlar. Konuşmaların başı ve sonunda dinleyiciler saygıyla selamlanır. Üste teşekkür edilmez, “Sağ olun”, denir.

*Törenlerde hitaplarda en sık yapılan hatalardan biri, görevinden ayrılmış ya da emekli olmuş eski yöneticileri anarken “eski” kelimesini en başa koymaktır. “Eski Emniyet Genel Müdürü” gibi... Bu hitap yanlıştır. Doğrusu Emniyet Eski Genel Müdürü olacaktır.*



## Özet

### •TÖREN, TOPLANTI VE KONUŞMA PROTOKOLÜ

• Protokol, sosyal hayatta olduğu kadar resmi ilişkilerde ve konuşmalarda, devlet törenlerinde, toplantılarda ve diplomatik ilişkilerde uygulanan süreçler bütünü kapsamında da ele alınabilmektedir.

• Protokolün amacı, kamusal ve sosyal yaşamda devlete, örgüte ve kişiye layık olduğu önemi ve değeri vermek; bireysel, örgütsel ve ulusal onuru ve saygınlığı korumaktır.

### •TÖREN PROTOKOLÜ

• Ulusal ve Resmi Törenler içinde Cumhuriyet Bayramı, Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı, Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı, Zafer Bayramı törenleri bulunmaktadır.

• Cumhuriyet Bayramı törenleri Başkent içinde ve dışında olmak üzere iki şekilde kutlanır.

• Başkent Ankara'da, diğer il ve ilçelerde kutlanan ulusal ve resmi bayramlar ile mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve tarihi günlerde yapılacak törenler 05 Mayıs 2012 tarihli ve 28283 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe konulan "Ulusal ve Resmi Bayramlar ile Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihi Günlerde Yapılacak Tören ve Kutlamalar Yönetmeliği ile düzenlenmiştir.

• Anıtkabir'de uygulanacak tören tipleri:

• a. 1 Numaralı Törenler b. 2 Numaralı Törenler c. 3 Numaralı Törenler şeklindedir. Bu törenlere, Tören Bölüğü ve Bando katılmaz.

• Cenaze Törenleri; Devlet Cenaze Töreni, Ulusal Cenaze Töreni, Resmi Cenaze Töreni ve Kurumsal Cenaze Töreni olarak ayrılmaktadır.

• Görevde iken veya görevden ayrıldıktan sonra vefat eden Cumhurbaşkanı için Ulusal Cenaze Töreni düzenlenir. Ulusal Cenaze Törenine, muhafız alayı tören taburu ve askeri bando katılır.

• Görevde iken veya görevden ayrıldıktan sonra vefat eden Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı ve Başbakan ile vefatları üzerine Bakanlar Kurulunca cenaze töreni düzenlenmesi kararlaştırılan kişiler için Resmi Cenaze Töreni düzenlenir.

### •TOPLANTI PROTOKOLÜ

• Toplantılar, kişilerin sorun çözme, bilgilendirme, istişare, eğitim, koordinasyon, gibi farklı amaçlar için bir araya gelerek yüz yüze görüştükleri organizasyonlardır.

• Toplantılarda önde gelim sırası, oturma düzeni, konuşma sırası gibi protokol kurallarının uygulanmaması kötü sonuçlar doğurabilmektedir.

• Toplantıların bitişinin ardından toplantı sırasında alınan kararlar belirlenmeli, tutanak hazırlanmalı, aksiyon planı belirlenmeli, katılımcılar arasında varsa görev dağılımları yapılmalı, toplantı sonucu ilgili birimlere rapor edilmeli ve toplantı salonu sonraki toplantılar için yeniden düzenlenmelidir.

### •KONUŞMA PROTOKOLÜ

• Konuşmalarda en önemli kurallardan biri %50 kuralıdır. Bu kural, siz ne kadar konuşuyorsanız karşınızdaki kişinin de o kadar konuşma yapma hakkı olduğunu ifade eder.

• Kalabalık ve tanımadığınız ortamlarda din, dil, ırk, politika, para gibi konularda konuşulmaktan kaçınılmalıdır.

• Bir şey isterken "lütfen" ya da "rica edebilir miyim" gibi nazik ifadeler kullanılmalı, ricamız gerçekleştikten sonra teşekkür edilmelidir.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi devlet protokolü kapsamında değildir?
  - a) Uluslararası anlaşmalar
  - b) Arkadaşlık ve akraba ilişkilerinde
  - c) Cumhurbaşkanı'nın yabancı ülke ziyaretleri
  - d) Devlet törenleri
  - e) Devletin yabancı konukları ağırlama işleri
2. Aşağıdaki törenlerin hangisinde protokol uygulanır?
  - a) Ulusal bayramlar
  - b) Nikâh törenleri
  - c) Dini törenler
  - d) Mezuniyet törenleri
  - e) Düğünler
3. Aşağıdaki törenlerin hangisinde Genelkurmay Başkanlığının koordinasyon görevi bulunmaktadır?
  - a) 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı Törenleri
  - b) 19 Mayıs Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı Törenleri
  - c) 30 Ağustos Zafer Bayramı Törenleri
  - d) Kurban Bayramı Törenleri
  - e) Ramazan Bayramı Törenleri
4. Bayramların dışında anıtlara çelenk koymak isteyen kuruluş, kişi veya kişi toplulukları kaç saat önceden mülki idare amirinden izin almak zorundadır?
  - a) 6 saat
  - b) 12 saat
  - c) 24 saat
  - d) 36 saat
  - e) 48 saat
5. Cumhuriyet Bayramı törenleri için kaç farklı şekilde protokol uygulanmaktadır?
  - a) 1
  - b) 2
  - c) 3
  - d) 4
  - e) 5

6. Görevde iken veya görevden ayrıldıktan sonra vefat eden Cumhurbaşkanı için hangi cenaze töreni düzenlenmektedir?
  - a) Resmi Cenaze Töreni
  - b) Uluslararası Cenaze Töreni
  - c) Kurumsal Cenaze Töreni
  - d) Ulusal Cenaze Töreni
  - e) Resmi olmayan Cenaze Töreni
7. Toplantı öncesi, katılımcılara dağıtılacak gündem içinde aşağıdakilerden hangisi bulunmaz?
  - a) Toplantının yeri
  - b) Toplantının zamanı
  - c) Toplantı sonuç raporu
  - d) Toplantıyı kimlerin düzenlediği bilgisi
  - e) Toplantının amacı
8. Aşağıdakilerden hangisi toplantılarda sıklıkla karşılaşılan sorunlardan değildir?
  - a) Toplantı yöneticisinin özgüveni
  - b) Toplantının amacından sapması
  - c) Grubun kendi arasında konuşuyor olması
  - d) Oturma düzeninin uygun olmaması
  - e) Kontrolsüzlük
9. Konuşmalarda dikkate alınması gereken kural aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) %5 kuralı
  - b) %20 kuralı
  - c) %50 kuralı
  - d) %75 kuralı
  - e) %100 kuralı
10. Aşağıdakilerden hangisi adıyla hitap edilmemesi gereken kişilerden değildir?
  - a) Yeni tanışılan kişiler
  - b) Kardeşler
  - c) Resmi görevli kişiler
  - d) Yaşça büyük kişiler
  - e) Hanımlar

**Cevap Anahtarı**

1.b, 2.a, 3.c, 4.e, 5.b, 6.d, 7.c, 8.a, 9.c, 10.e

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

Altıntaş, A. (2015). Protokol sıradüzeni ve ötelenen yargıcılık. Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 28(120), 173-208.

Anıtkabir Yönetmeliği,

[http://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=OCBkQFjAAahUKEwiP6cfWoZXJAhWHDswKHf2sCQI&url=http%3A%2F%2Fwww.mevzuat.gov.tr%2FMezuatMetin%2F3.5.84387.pdf&usg=AFQjCNEcu\\_9klatXf0VX2J92FQNUHu\\_4rw&bvm=bv.107467506,d.bGg](http://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=OCBkQFjAAahUKEwiP6cfWoZXJAhWHDswKHf2sCQI&url=http%3A%2F%2Fwww.mevzuat.gov.tr%2FMezuatMetin%2F3.5.84387.pdf&usg=AFQjCNEcu_9klatXf0VX2J92FQNUHu_4rw&bvm=bv.107467506,d.bGg) (Erişim Tarihi: 16.07.2019).

Aytürk, N. (2017). Protokol ve sosyal davranış kuralları. İstanbul: Nobel Yayınları.

Aytürk, N. (2015). Kamusal ve kurumsal yaşamda protokol. N. Aytürk ve A. S. Bahçe (Ed), Sosyal davranış ve protokol içinde (s. 17-19). Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

Basım, N. (2017). Protokol ve nezaket kuralları.

<https://www.fokusakademi.com.tr/wp-content/uploads/2017/12/%C4%B0%C5%9F-Ya%C5%9Fam%C4%B1nda-G%C3%B6zde-Olmak-Nezaket-ve-Protokol-Kurallar%C4%B1-E%C4%9Fitimi.pdf> adresinden erişildi. (Erişim Tarihi: 16.07.2019).

Başbakanlık Türk Bayrağı Tüzüğü, Başbakanlık Tüzükler Külliyyatı. C. 3. s. 2865. (Erişim Tarihi: 16.07.2019).

Güvercin, B. (2019). Protokol kuralları ve etik, toplantı yönetimi.

<https://www.tarimorman.gov.tr/SYGM/Belgeler/Su%20Kalitesi%20H%C4%B0E%20Haber%202019/Protokol%20Kurallar%C4%B1%20ve%20Etik,%20Toplant%C4%B1%20Y%C3%B6netimi.pdf> adresinden erişildi. (Erişim Tarihi: 16.07.2019).

Kovancı, A. (2013). Protokol kuralları.

[http://www.cem.gov.tr/erozyon/Files/kapasite\\_gelistirme/hizmet\\_ici\\_egitim/2013/2-Ahmet%20Kovanc%C4%B1-PROTOKOL%20kurallar%C4%B1.pdf](http://www.cem.gov.tr/erozyon/Files/kapasite_gelistirme/hizmet_ici_egitim/2013/2-Ahmet%20Kovanc%C4%B1-PROTOKOL%20kurallar%C4%B1.pdf) adresinden erişildi. (Erişim Tarihi: 17.07.2019).

Mısırlı, İ. (2016). Görgü, nezaket ve protokol - kurallar uygulamalar. Ankara: Detay Yayıncılık.

Resmi Gazete. Devlet Cenaze Törenleri Yönetmeliği. 2. Aralık. 2006. Sayı: 26364 <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/12/20061202-5.htm> (Erişim Tarihi: 16.07.2019).

TDK (2019). 12.07.2019 tarihinde <http://sozluk.gov.tr/> adresinden erişildi.

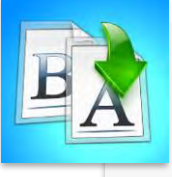
Toprak, T. H. (2010). Protokol bilgileri ve sekreterlik. 12.07.2019 tarihinde <http://ozelkalem.org/FileUpload/ds632515/File/protokol-kurallari.pdf> adresinden erişildi.

Ulusal ve Resmî Bayramlar ile Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihi Günlerde Yapılacak Tören ve Kutlamalar Yönetmeliği Resmi Gazete. 05.05.2012. Sayı 28283. (Erişim Tarihi: 16.07.2019).

Uğur, A. (2010). Protokol kurallarının önemi. Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi, Ekim Sayısı, 34-39.

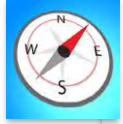
Yılmaz, Y. (2013). Kamusal ve toplumsal yaşamda görgü ve protokol kuralları. Ankara: Detay Yayıncılık.

# RANDEVU, ZİYARET, TEŞEKKÜR VE HEDİYE PROTOKOLÜ



## İÇİNDEKİLER

- Randevu
  - Randevu Kavramı
  - Randevu Kuralları
- Ziyaret
  - Ziyaret Kuralları
  - Resmi Ziyaretler
  - Özel ve Sosyal Ziyaretler
- Teşekkür
- Hediye
  - Sosyal Yaşamda Hediye Alma ve Verme
  - Resmi Ortamda Hediye Kabul Etme ve Takdim Etme
  - Hediye Türleri



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Randevu kavramını öğrenebilecek ve randevuların bir düzen içerisinde yürütülebilmesi için izlenmesi gereken kuralları açıklayabilecek,
  - Ziyaret nedir tanımlayarak resmi ya da toplumsal yaşamdaki ziyaretlerde uyulması gereken kuralları ifade edebilecek,
  - Resmi ve özel ziyaretlerin türlerini ve özelliklerini açıklayabilecek,
  - Kamusal ve sosyal yaşamda teşekkür kavramının anlamını kavrayabilecek,
  - Bir protokol görevi olarak hediye alma ve vermenin önemini belirtebilecek,
  - Kamusal ve sosyal yaşamda hediye türlerini ve hediye alıp verirken dikkat edilmesi gereken nüansları açıklayabileceksiniz.

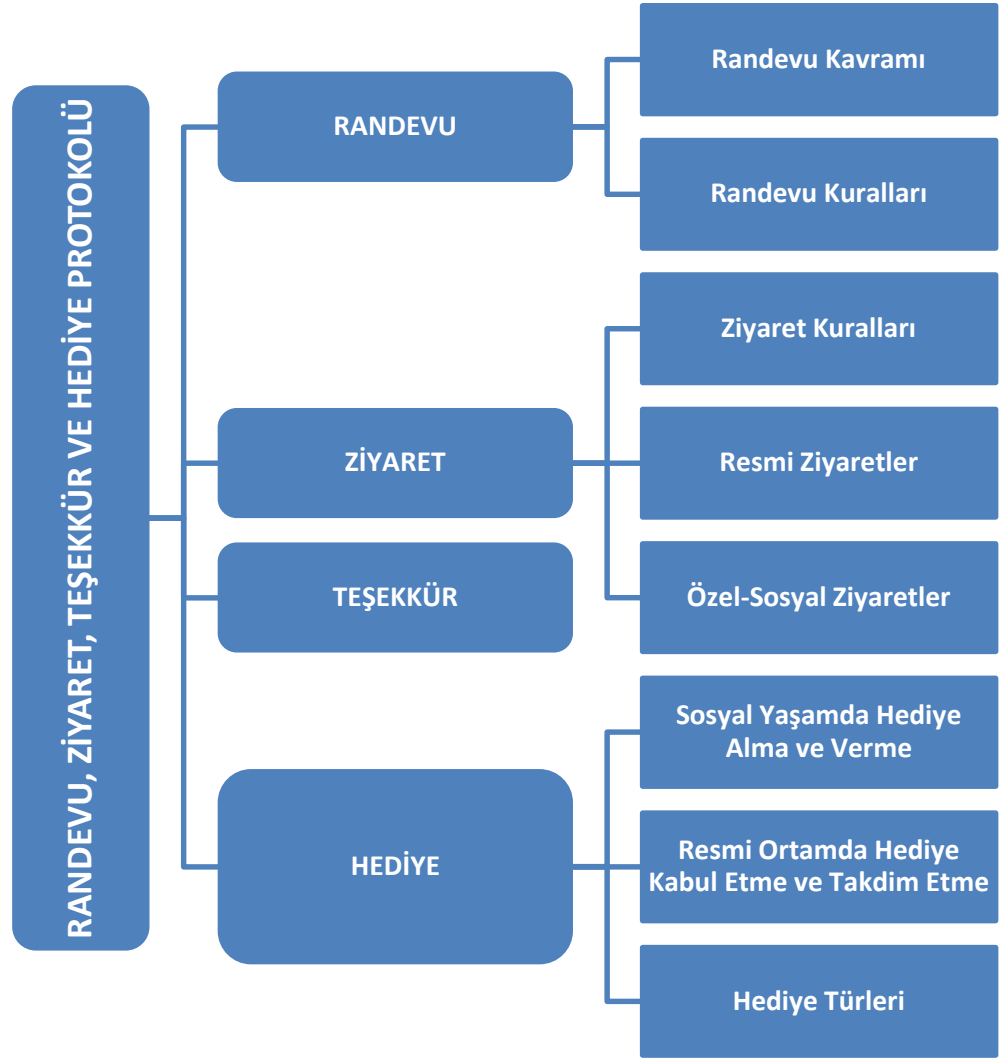


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Dr. Öğr. Üyesi  
**Tülay POLAT ÜZÜMCÜ**

## ÜNİTE 7



## GİRİŞ



Özel alanda hitap, tokalaşma, oturma, yeme-içme vb. daha samimi iken, kamusal alanda gösterilen bu davranışlar daha mesafeli ve biçimseldir.

Sosyal bir varlık olarak insan toplum içinde yaşamak ve bunun sonucu olarak da diğer insanlarla ilişki halinde olmak zorundadır. Bu zorunluluk beraberinde birtakım kurallara uymayı getirmektedir. Hem çalışma yaşamında hem de özel yaşamda kişinin saygınlığını gösteren bu kurallar en yalın anlamda sosyal davranış olarak adlandırılmaktadır (Karacan, 2018). Sosyal davranış kuralları dediğimiz kurallar olan saygı, terbiye ve nezaket kuralları; gelenek ve göreneklerle iç içedir ve bunlar protokol kurallarını yönlendirir. Bu davranışlar özel, sosyal ve kamusal alanda farklı olup özel ve sosyal alanda uygun olan bir davranış, resmî alanda uygulandığında saygısızlık olarak kabul edilirken, resmî alanda uygulanan bir davranış da özel ya da sosyal alanda abartılı olarak değerlendirilebilir. Çünkü özel ve sosyal alanda sergilenen hitap, selam, tanıştirma, tokalaşma, oturma, konuşma, yeme-içme vb. davranışlar daha samimi ve içten iken, kamusal alanda gösterilen bu davranışlar daha saygılı, mesafeli ve biçimseldir. Bu sebeple devlet geleneklerinde, uluslararası ilişkilerde, kamu ilişkilerinde törenlerde saygı ve nezaketi temel alan törensel ve biçimsel bu davranış kurallarına protokol kuralları denilmekte ve sosyal davranışa temel oluşturan terbiye nezaket ve zarafetin içerdiği bu unsurlar protokol kurallarına yön vermektedir (Uğur, 2010).

Genel olarak protokol, törenlerde ve resmi ilişkilerde izlenecek yol, yöntem ve görgü kuralları konusunda uygulanacak kurallar bütünü olup bu kurallara uyulması nezaket açısından gerekli, protokol açısından ise zorunludur. Kamu kurumlarında uygulanan protokol kuralları önceden belirlenmiştir ve kurumların sağlıklı iletişimlerinin temelini oluşturur. Toplumsal yaşamda ise sosyal davranış kuralları ile birlikte ve iç içedir (MEGEP347CH0014, 2011). Protokol kurallarını bilmek toplum içerisinde bireye güven verir ve saygınlık kazandırır, protokol kurallarına uyan birey ise iş yaşamında fark edilerek tercih edilir.

Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları'nı ele alan bu kitabın yedinci bölümünde "Randevu, Ziyaret, Teşekkür ve Hediye Protokolü" başlığı altında; Randevu Protokolü, Ziyaret Protokolü içerisinde Randevulu Ziyaretler, Gayri Resmi Ziyaretler, Resmi Ziyaretler, Toplu Yaşam Kuralları ve Teşekkür Protokolü içerisinde Yazılı Teşekkür ile Sözlü Teşekkür ve Hediye Protokolüne ilişkin konulara yer verilecektir. Bu başlıklar altında konu öncelikle kavramsal olarak, beraberinde uygulama örnekleri, belgeler ve görseller ile açıklanmaya çalışılacaktır.



Randevu, belirli bir saatte, belirli bir yerde iki veya daha fazla kişi arasında kararlaştırılan buluşma anlamına gelmektedir.

## RANDEVU

Toplumsal ve kamusal yaşamda çağdaş bir insan ziyaret öncesinde randevu almak ve randevuya uyması, zamanı etkili ve verimli kullanmanın bir yöntemi ve insana saygının bir gereğidir. Bu bağlamda randevulara zamanında gidilmesi son derece önemlidir, özellikle kamusal ve kurumsal görüşmelerde randevuya geç kalmak güven kaybına neden olur ve saygısızlık kabul edilir (Aytürk, 2015).

## Randevu Kavramı

Randevu, *belirli bir saatte, belirli bir yerde iki veya daha fazla kişi arasında kararlaştırılan buluşma* anlamına gelmektedir (TDK, <http://sozluk.gov.tr/>) ve randevular, insan ilişkilerinde karşılıklı ayrılan zamanı ifade etmektedir (Demirkaya, 2013).



Randevu alınırken; günü, yeri, tarihi ve saati mutlaka belirlenmelidir.

Randevu zamanı, yeri ve saati her iki taraf içinde en uygun olacak şekilde belirlenerek anlaşılmış olmalıdır. Randevuyu veren kişi bir yönetici ise, yönetici ve asistanı/sekreteri tarafından ortak karar verilmeli, eğer karar yönetici tarafından verilmiş ise randevulardan gecikmeksizin sekreter ya da asistanı haberdar edilmelidir. Ayrıca bir unutma ve/veya atlamanın önüne geçmek için de yazılı olarak ya da elektronik araçlarla not alınmalıdır. Randevular, kararlaştırıldıktan sonra görüşmelere belirlenen zamanda gidilmelidir. Randevuya zamanında gitmek eğer imkânsız hale gelmişse bunu karşı tarafa en hızlı bir şekilde bildirmek ve özür dilemek gereklidir. Zorunlu durumlarda randevu iptalleri için en az süre 24 saat öncesinde karşı tarafa bildirmek gereklidir. Üst düzey yöneticilerin randevu reddetmesi nazik bir davranış değildir ve bir gerekçe yok iken randevunun iptali ise karşı tarafta güvensizlik yaratır. Randevunun iptal edildiğini karşı tarafa bildirmemek ise büyük saygısızlıktır (Demirkaya, 2013; MEGEP 346SBI002, 2011).

## Randevu Kuralları

Randevuların bir karışıklığa neden olmaması ve bir düzen içerisinde yürütülebilmesi için izlenmesi gereken bazı kurallar bulunmaktadır. Bu kurallar (MEGEP 346SBI002, 2011; MEB, 2008; Alıcı, 2012):



Rütbe ve makam itibarıyla yüksek dereceli kişilerin randevu talepleri, emir subayları, özel kalem müdürleri veya sekreterleri gibi görevliler arasında ayarlanır.

- Randevular arasında yeterli zaman bırakılmalıdır. Randevuların çakışmaması ve hazırlıkların yapılması için taraflara belirli bir süre sağlanmalıdır.
- Alınan ve verilen randevular bir randevu defteri/formu ya da bilgisayara kaydedilmelidir.
- Randevu uygun zamana verilmeli ve alınmalı, toplantı, seyahat vb. faaliyetlerden bir gün önce ya da bir gün sonrasına randevu konulmamalıdır.
- Randevu alınırken; randevunun günü, yeri, tarihi ve saati mutlaka belirlenmelidir.
- Randevuları alan görevli randevu talep edenlerle ilgili kısa bilgileri -adları, unvanları, görevleri, randevu talebinin nedeni, tarihi ve saati vb.- not almalıdır.
- Randevuları alan görevli karşı taraftan randevu talep ediyorsa bunu talep etme biçimi; telefonla, yazıyla, faksla, bilgisayarla veya yüz yüze belirlenmelidir.
- Rütbe ve makam itibarıyla yüksek dereceli olan kişilerin randevu talepleri, emir subayları, özel kalem müdürleri veya sekreterleri gibi görevliler arasında ayarlanır.



Randevulara tam zamanında gitmeye özen gösterilmelidir.



Ziyaret, kamusal, kurumsal ya da toplumsal yaşamda kişi ya da kişilerin izin alarak veya haber vererek diğer kişi veya kişileri görmeye gitmesidir.



Resmi ziyaretler protokol kurallarına göre, özel ziyaretler ise nezaket ve görgü kurallarına göre yapılmalıdır.

- Birine randevu saati verilirken herhangi bir nedenle bir önceki ve sonraki randevu saatleri ile çatışmaması gereklidir. Randevuları alan görevli randevuları iptal ederken, en az 24 saat öncesinden randevu alma şekillerinden birini kullanarak iptal edebilir.
- Randevular sabit bir zamana konulmalı, belirsiz kalmamalıdır. Örneğin sabah, öğleden sonra, akşam yerine, sabah 08.30, akşam 19.45 gibi net saatler verilmelidir.
- Randevular, bir gün önce kontrol edilip doğruluğu teyit edilmelidir.
- Önemli makam ve mevki sahibi kişiler yakın ve samimi tanıdığınız dahi olsa mutlaka randevulu ziyaret edilmelidir.
- Randevulara tam zamanında gitmeye özen gösterilmelidir.
- Randevu saatleri arasına belirli aralıklarla dinlenme ve bir sonraki randevu için hazırlıkları gözden geçirme süresi konulmalı, randevular art arda alınmamalı, yöneticinin dinlenmesi sağlanmalıdır.
- Randevu saatinden önce gelen kişiler yönetici ile doğrudan görüşülmez. Öncelikle görevli personel yöneticiye danışır, yönetici kabul ederse görevli personel konuğa, yönetici odasına kadar eşlik ederek görüşme yapmasını sağlar. Yönetici meşgul ise konuğa ikramda bulunur, sıkılmaması için gazete, dergi bırakır ve bir süre bekletir. Beklemesi gereken süreyi misafire nezaketle söyler, bu süre içinde misafiri ağırlar ve gereken ilgiyi gösterir.

## ZİYARET

Ziyaret; kamusal, kurumsal ya da toplumsal yaşamda kişi ya da kişilerin izin alarak veya haber vererek diğer kişi veya kişileri görmeye veya görüşmeye gitmesi anlamına gelir. *Ziyaretçi ise görmeye ya da görüşmeye giden kişi ya da kişilerdir.* Sosyal yaşamın önemli bir nezaket ve görgü kuralı olan ziyaretler hem resmi hem de yarı resmi nitelik taşımaktadır. Ziyaretin tüm kültürlerde yeri vardır ve ziyaretler toplumu oluşturan birey ve grupların birbirlerini tanımalarını ve birbirlerine yakınlaşmalarını sağlayan davranıştır. Ziyaretler yakın akrabalarından başlayarak dostlar, arkadaşlar, yaşlılar, kimsesizlere kadar uzanmaktadır. Ziyaretler farklı amaçlarla ve farklı şekillerde yapılabilir ancak bazı kurallara uyulması etkinliği artırır. Ziyaretler resmi, yarı resmi ya da gayri resmi olsun, yapılan ziyaretlerde hem ziyaretçinin hem de ev sahibinin bilmesi gereken kurallar vardır (Aytürk, 2008; Demirkaya, 2013; MEB, 2008; Özkanal, 2013).

### Ziyaret Kuralları

Bu ilke ve kurallar şöyle sıralanabilir (Özkanal, 2013; Aytürk, 2008; Demirkaya, 2013; MEB, 2008; Aytürk, 2015):

- Resmi ziyaretler protokol kurallarına göre, özel ziyaretler ise nezaket ve görgü kurallarına göre yapılmalıdır.
- Ziyaretlerde ast üstünü, kıdemsiz kıdemliyi, küçük büyüğünü ve genç yaşlıyı ziyaret eder. Ziyarette ast üste tabidir ve üst astın ziyaretini iade etmez. Ancak makam, unvan, rütbe, statü ve yaş bakımından eş düzeyde olan kişiler kendilerine yapılan ziyaretin karşılığında mutlaka iade-i ziyaret



Kamusal ve kurumsal ziyaretlerin süresi genel ilke olarak beş dakika, sosyal yaşamda ise 15-20 dakika kadardır.



Ziyaretler genellikle sabah yapılacak ise 10.00-11.00, öğleden sonra 15.00-17.00 arasında yapılmalıdır.



Makamda resmi bir konuk ya da üst var ise zaruri olmadıkça telefonla görüşülmemeli, yazı imzalanmamalı ve farklı bir şeyle ilgilenilmemelidir.

(karşı ziyaret) yapılmalıdır. İlişkileri sürdürmek, teşekkür etmek ve iade-i ziyaret için gelenlerin isimleri not alınmalıdır.

- Ziyaret edilecek zaman iyi belirlenmeli ve önceden randevu alınmalıdır. Yalnızca; bayram, hasta ve başsağlığı ziyaretleri ön bilgi alınması ve kısa olması kaydıyla randevusuz yapılabilir.
- Randevu alırken büyük küçüğe istediği zaman randevu verebilir, eşit düzeyde yapılan ziyaret taleplerinde tarih seçeneği sunulabilir ve her iki taraf için uygun zaman ayarlanabilir.
- Ziyaret için makama gelen konuklar için ayağa kalkarak “Hoş geldiniz.” denmelidir. Ziyaretçi içeri kabul edilirken yol veya yer göstermek için bir adım önden gidilmeli ve uğurlarken bir adım geriden gidilmelidir.
- Konukların ellerini sıkmalı ve konuklar protokol sırasına göre oturtulmalı, buyur edilmeli, onlara ikramlarda bulunulmalı, güler yüzlü davranılmalıdır.
- Ziyaret resmi ya da özel olsun ziyaret süresine dikkate edilmeli, karşı tarafın fazla zamanı alınmamalı, çalışmasına, toplantısına, diğer randevularına engel olunmamalıdır. Kamusal ve kurumsal ziyaretlerin süresi genel ilke olarak beş dakika olup sosyal yaşamda ise 15-20 dakika kadardır. Ancak ev sahibi ziyaret süresini uzatmak istediğinde bu isteğe riayet edilir.
- Ziyaret etmek isteyen üst ya da eş düzeyde bir kişi mazeret nedeniyle kabul edilemediğinde, daha sonra kendisiyle görüşmekten memnuniyet duyulacağını bildirmek nezaket gereğidir. Ancak büyükler ya da üstlerin ziyaretleri çok önemli ve zaruri bir neden olmadıkça kabul edilmelidir.
- Kurumlarda yapılan iç ziyaretlerde astlar üstlerini kapıda karşılamalı, ziyaret bitiminde de aynı şekilde kapıdan uğurlamalıdır.



Örnek

•Üst, eşli olarak ziyarete geldiğinde ev sahibi hanımda karşılama ve uğurlamada eşlik etmelidir. Ayrıca bekar kişilerin ziyaretine tek, evli kişilerin ziyaretlerine de eşli gitmek gerekir. Ancak bekar erkek bekar bayan tarafından, bekar bayan da bekar erkek tarafından evinde ziyaret edilemez.

- Ziyaretler genellikle sabah yapılacak ise 10.00-11.00, öğleden sonra 15.00-17.00 arasında yapılmalı, ziyaret edilen kişi ve yere göre uygun giyinilmeli, kesinlikle alkol, sigara alınmamış olmalı ve resmi ziyaretlerde ceketin önü iliklenmiş olmalıdır.
- *Resmi ve önemli ziyaretçiler geliş araçlarına göre havaalanı, gar veya otopark, özel araç ile geliyorsa evin ya da kurumun kapısında karşılanılır ve uğurlanır.*
- Karşılama ve uğurlamada eşit düzeyde olanların tokalaşması veya yanaktan öpmesi, yakın akrabalar arasında küçük olanların büyük olanların elini öpmesi uygundur.



Resmi ziyaretlerde uluslararası ilişkiler açısından protokol kurallarına eksiksiz uyulmalıdır.



Resmi ziyaret türlerini; Göreve Başlama Ziyareti, Tebrik Ziyareti, Teşekkür Ziyareti, Nezaket Ziyareti, İş Ziyareti, Veda Ziyareti olarak sıralamak mümkündür.

- Ziyaretler zamanında yapılmalıdır, geç yapılan ziyaretler yapılmamış gibi görülür.
- *Ziyaretin amacına bağlı olarak ziyarete giderken çiçek ya da temsili bir hediye götürmek uygun olacaktır.* Ancak yüksek mevki ve makam sahibi kişilere yapılacak ziyaretlerde hediye götürmek uygun değildir.
- Ziyaret sırasında yeni konuklar geldiğinde erkekler ayağa kalkar, bayanlar yalnızca çok üst düzey devlet adamları ve yöneticiler ile kendilerinden yaşça büyük bayana karşı ayağa kalkarlar.
- *Üst makamdan biri ziyarete geldiği zaman ilke olarak makam koltuğundan kalkarak konuk karşısında konuk koltuğuna oturulmalıdır.* Ziyarete gelen alt düzeydeki kişiler makam koltuğunda oturarak kabul edilirken, eş düzeydekiler yaş, kıdem ve diğer yönden üst iseler, onları konuk koltuğunda oturarak kabul etmek saygıyı gösterir.
- Makamda resmi bir konuk ya da üst var ise zaruri olmadıkça telefonla görüşülmemeli, yazı imzalanmamalı ve farklı bir şeyle ilgilenilmemelidir. Zorunlu hallerde ise özür dilenmeli ve müsaade istenmelidir.
- Ziyaretçiler arasında ayırım yapılmamalı, hepsine eşit davranılmalı, ilgi ve içtenlik gösterilmelidir.
- Konuklara çoğunlukla çay, kahve, soğuk içecekler, çikolata ya da şeker ikram edilir ancak ısrar edilmez.
- Kalabalık toplantılarda yalnızca ev sahibi ile vedalaşmak yeterlidir.

Ziyaretleri Resmi (kamusal ve Kurumsal) ve Özel Ziyaretler olmak üzere iki ana başlıkta ele almak mümkündür.

## Resmi Ziyaretler

*Yabancı devlet adamları ile kamu yöneticilerinin ülkemizde dengi olan kişi ve kurumlarla yaptığı her türlü iş görüşmesi anlaşma, toplantı, kongre vb. etkinliklere katılmak üzere yaptıkları ziyaretlere resmi ziyaret* denilmektedir. Resmi ziyaretlerde uluslararası ilişkiler açısından protokol kurallarına eksiksiz uyulmalıdır (Özkanal, 2013). Resmî ziyaretler; göreve başlama ziyareti, tebrik ziyareti, iş ziyareti, veda ziyareti vb. olarak sıralanabilir (Aytürk, 2015). Ayrıca yabancı ülkelere tayin olan elçilik mensupları, kendi elçilik camiası çerçevesinde ziyaretler yapmaktadır. Diplomatik amaçlarla yapılan ziyaretlerde yeni gelen diplomatlar, hem üstlerini ve hem de aynı kademede olanları ziyaret etmektedir. Resmi ziyaretlerde ziyaret süresi 10-15 dakikadan fazla olmamalıdır (Mısırlı, 2016).

*Resmi ziyaret türlerini;* Göreve Başlama Ziyareti, Tebrik Ziyareti, Teşekkür Ziyareti, Nezaket Ziyareti, İş Ziyareti, Veda Ziyareti olarak sıralamak mümkündür (Aytürk, 2015; Aytürk, 2008; Demirkaya, 2013):

*Göreve Başlama Ziyareti:* Göreve başlama ziyaretinde, bir kurumda göreve başlayan bir kişi, ilk ziyareti amirine yapmak zorundadır ve daha sonra kurumdaki üstleri ziyaret eder. Göreve yeni başlayan kişi ilk bir hafta içerisinde, göreve başladığı kurum içerisinde ve dışında il ve ilçe protokolünde kendisinden üst olanları ziyaret eder.



Tebrik ziyaretlerinde genel ilke ziyaretin ilk bir hafta (7 gün) içerisinde, büyük şehirlerde ise bir ay içinde yapılmasıdır.

**Tebrik Ziyareti:** İş hayatında bir kişinin yeni bir göreve başlaması, göreve atanması, terfi etmesi ya da bir başarı elde etmesi nedeniyle yapılan ziyaretlerdir. Tebrik ziyaretinde, ilke olarak ast ya da kıdemsiz olanlar, üst ya da kıdemli olana giderler. Tebrik ziyaretleri randevulu ya da randevusuz olarak yapılabilir ve ziyaretten önce çiçek gönderilmesi şık olur. Tebrik edilen kişinin de çikolata, şeker gibi ikramlarda bulunması ve memnuniyetini göstermesi bakımından iyi olur. Tebrik ziyaretlerinde genel ilke ziyaretin ilk bir hafta (7 gün) içerisinde, büyük şehirlerde ise bir ay içinde yapılmasıdır.

**İş Ziyareti:** Kurumlar arasında aynı statüdeki yöneticilerin karşılıklı olarak iş sebebiyle yaptıkları iş ziyaretleri resmî nitelik taşımaktadır. İş ziyaretinin özelliği, ziyaret sebebiyle taraflar arasında resmî bir işe bağlı konuların görüşülmesi; gerektiğinde ortak bir karar alınması ve uygulamaya geçirilmesidir.

**Veda Ziyareti:** Bir kurumdan, görevden, görev yerinden ya da il veya ilçeden ayrılma ziyareti kamusal ve özel tüm kuruluşlarda çalışanlar için resmi bir ziyaret niteliği taşımaktadır. Bir görev, kurum ya da işletmeden ayrılacak olan çalışan ya da yöneticiler, bir hafta öncesinden üstlerinin ve eşit düzeyde olan kişilerin makamlarına giderek kendilerine veda ziyaretinde bulunur. Yönetici ise son olarak birlikte çalıştığı personeli ziyaret ederek veda eder. En son da birlikte çalıştığı personelin bürolarını ziyaret ederek veda ederler. Bunun mümkün olmadığı durumlarda personele topluca veda edilmesi uygundur. Bir yönetici görevden ayrılırken yardımcısı; bir yöneticinin astı görevden ayrılırken kendisi, ayrılan yönetici ya da görevli onuruna veda yemeği verilmesi ve yemek sonunda teşekkür konuşması yapılması ve hatıra olarak bir hediye verilmesi gereklidir.

**Nezaket Ziyareti:** Ülkemizde iş ortamında nezaket ziyaretleri daha çok aynı statüdeki çalışanlar ve yöneticiler arasında örgütsel ilişkileri güçlendiren ve geliştiren sosyal davranış yöntemidir. Hemen hemen her kurumda yapılan ve boş zamanları değerlendirmede kullanılan yarı resmi bir ziyaret türüdür. İlaveten taşra yöneticilerinin merkezde, merkez yöneticilerinin de taşra da çeşitli nedenler (turistik gezi, sağlık, spor, özel iş vb.) ile bulunması sonucunda o il/ilçedeki kurum yöneticilerine yaptıkları ziyaretlerde bu kapsamda ele alınmaktadır.



Bireysel Etkinlik

- Sizce ülkeler resmi ziyaretleri hangi amaçlarla gerçekleştirmektedir? Resmi ziyaretlerin uluslararası ilişkilere kattığı yararlar nelerdir?
- Sizde günlük yaşamınızdan yazılı ve görsel medyadan gözlemlediğiniz örnekler bulun.

## Özel- Sosyal Ziyaretler



Özel ziyaretler çeşitli nedenlerle eş, dost ve arkadaş gibi yakın çevre ziyaretleri olup sıklığı yakınlık derecesiyle paraleldir ve randevu alınması şart değildir.



Teşekkür ziyaretine gelenlere ikramda bulunmak ve iade-i ziyaret için gelenlerin isimleri not almak gereklidir.

Özel ziyaretler çeşitli nedenlerle eş, dost ve arkadaş gibi yakın çevre ziyaretleri olup bu ziyaretlerin sıklığı yakınlık derecesiyle paraleldir ve randevu alınması şart değildir. Ancak bu ziyaretlerin de önceden haber verilmesi ya da ön bilgi alınarak müsaitlik durumuna göre yapılması uygun olur. *Önemli bir makam ve mevki sahibi tanıdıklarımız ne kadar yakın ya da samimi olursa olsun mutlaka randevu alınarak ziyaret edilmelidir* (Mısırlı, 2016).

**Özel ve sosyal ziyaretler;** tebrik (doğum-ölüm-evlilik vb.) ziyaretleri, teşekkür ziyaretleri, bayram ziyaretleri, hasta ziyaretleri ve taziyeler ile iade-i ziyaretler olarak sayılabilir. Yeni göreve atanan kişilere ziyaret ilk on beş gün içerisinde olmalı, bayram ziyaretlerinde genel ilke olarak önce astlar üstlerine bayram ziyareti yapmalıdır. Hastane ve taziye ziyaretleri kısa süreli olmalı, ziyaret süresi 10-15 dakikayı geçmemelidir (Özkanal, 2013). Bu ziyaretler sosyal yaşamda ve iş ortamında saygı ve nezaket açısından önemlidir. Bu ziyaretler kısaca şöyle açıklanabilir (Aytürk, 2015; Demirkaya, 2013; MEB, 2008):

**Tebrik (Doğum, Düğün vb.) Ziyaretleri:** Yakın dost veya akrabalarından yeni evlenen nikâh ya da düğünü ya da sünnet olan çocuğun törenine gidemeyen kişiler, daha sonra bir hediye ile tebrik ziyaretine gitmeleri bu kapsamda değerlendirilebilir. Yine lohusa (doğum) kadınları tebrik etmek üzere sadece kadınların yaptığı ziyaretler de tebrik ziyaretleri olarak kabul edilir. Bu ziyaret, doğumdan en az beş gün sonra yapılır. Ayrıca doğum yapmış kadın, hasta kabul edildiğinden hasta ziyaretlerinde uyulması gereken kurallara uyulmalıdır. Bu ziyaret de yirmi dakikadan fazla sürmemelidir. Gelen ziyaretçilere ev sahibi tarafından, özel hazırlanmış lohusa şerbeti ikram edilir.



Örnek

- Lohusa kadına çiçek, bebeğe altın veya bebek kıyafetleri götürülmesi uygundur.

**Teşekkür Ziyaretleri:** Teşekkür ziyaretleri, ziyarete gelenlere ya da bir şekilde iyilik, yardım etmiş dost, arkadaşlara ve bir görevden ayrılacak kişilerle vedalaşmak için yapılan resmi olmayan nezaket ziyaretlerindendir. Teşekkür ziyaretine gelenlere ikramda bulunmak ve iade-i ziyaret için gelenlerin isimleri not almak gereklidir. Eş statüdeki yöneticilere, ziyarete gelen büyüklere ve üstlere de veda ziyaretinde bulunarak bizzat teşekkür etmek gereklidir.

**Bayram Ziyaretleri:** İş yaşamında dinî bayramlarda yapılan ziyaret toplumsal geleneklerdendir. Bu amaçla, dinî bayramların arife günü ya da bayram ertesi ilk iş günü, astların üstlerini ziyaret ederek bayramlarını kutlamaları saygı ve nezaket kuralıdır. Genel ilke olarak, astlar üstlerin, yaşça küçük olanlar da büyüklerin

bayramını kutlamak üzere ziyaret ederler. Ayrıca *bayramlar; yaşlı, kimsesiz ve çocuklar ile akraba ve tanıdıkların hatırlandığı özel günler olup bayramlaşmak aynı zamanda dinsel görev olarak toplumsal normlardandır*. Bayram ziyaretlerine temiz ve şık elbiseler ile gidilir ve bayram ziyareti kısa tutulur. Ev sahipleri konuklarına Ramazan Bayramı'nda çikolata, şeker, tatlı ve içecek; Kurban Bayramı'nda ise kurban kesilmiş ise pişirilmiş et ikram edilir. Bayramlarda yapılan ziyaretlere iade-i ziyarette bulunmak Türk toplumunun geleneksel nezaket kurallarındandır.

**Hasta ve Taziye Ziyaretleri:** Kurumsal ve toplumsal yaşamda üstlerden biri hastalandığında ve hastanede yattığında ast ve/veya eş düzeyde olanlar geçmiş olsun ziyaretine gitmeli; bir ast hastalandığında ise evde veya hastanede yattığında üstü onunla ilgilenmeli ve çiçek göndermeli, yapamıyorsa en azından telefonda geçmiş olsun dileyerek moral vermelidir. Ayrıca aileden, dostlardan ve yakınardan biri hastalandığında hemen ilgilenmeli ve uygun zamanda ziyarete gidilmelidir. Hastane ziyareti, ne çok erken ne de hastanın çıkmasına yakın bir zamanda yapılmalıdır. Yoğun bakımda olan hastalar ancak çok yakınları tarafından ziyaret edilir ve bu sürede kendilerine çiçek gönderilmez. Samimi ve yakın olunmayan kişilerin hasta ziyareti iyileştikten sonra daha uygundur. Hasta ziyareti sabah erken saatlerde ya da gece, hasta ziyareti yapılmaz, öğleden sonra yapılması uygundur. Hastaya yardım edilebilecek bir husus olup olmadığı sorularak fazla konuşmadan ve en fazla 10–15 dakika sonra ayrılmak gereklidir. *Hasta ziyaretinde önemli bir hususta hasta ziyaretine kalabalık gidilmemesi ve çocuk götürülmemesidir*. İyileşen hastanın kendine ziyarete gelen amirleri, çalışma arkadaşları ve yakınlarına iade-i ziyarette bulunması ve teşekkür etmesi gerekir.



Hasta ve taziye ziyaretleri kısa süreli olmalı, ziyaret süresi 10-15 dakikayı geçmemelidir.



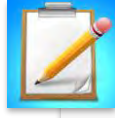
Örnek

- Hastaya genellikle hediye olarak kolonya, çiçek, kitap, dergi, meyve götürülür.



Yapılan her türlü iş ve iyilik karşısında kibarca teşekkür etmek insan olmanın sorumluluğudur.

Hem kurumsal hem de toplumsal yaşamda ister ast ister üst olsun, isterse sosyal yaşamdan bir tanıdık, arkadaş veya akraba olsun vefat durumunda yardıma koşmak ve taziye de bulunmak önemli bir insani görevdir. Başsağlığı (taziye) ziyaretinin en kısa zamanda yapılması, uzakta olan kişilerce vefat edenin yakınlarına başsağlığı için telefon edilmesi ya da mesaj gönderilmesi gereklidir. Cenaze törenine ve cenaze evine başsağlığı ziyaretine koyu renk giysi ve bayanların başörtüsüyle gitmesi uygun olacaktır. Vefatın ilk gününde ailenin yakınları bir arada olduğundan yakın olmayanlar cenazeden bir iki gün sonra başsağlığı ziyaretine gitmeli ve başsağlığı ziyaretini geciktirmemelidir. Taziye ziyaretinde ziyaretçi sakinliğini ve ciddiyetini koruyarak ziyareti kısa tutmalıdır. Hayatını kaybeden kişinin yakınları, cenazeye ve taziye ziyaretine gelenlere, çiçek gönderenlere şahsen, telefonla ya da mesaj ile teşekkür etmelidirler.



Bireysel Etkinlik

- Sizce insanlar özel-sosyal ziyaretlerini neden ve ne sıklıkla yaparlar? Bu ziyaretlerin toplumsal yaşama ve bireye kattığı anlamlar nelerdir?
- Sizde çevrenizden, eş, dost, akrabalarınızdan örnekler bulun.

## TEŞEKKÜR

Toplumsal ve kurumsal yaşamda ve teşekkür etmek çağdaş bir insan medeni ve nazik bir insan olmanın gereğidir. Yapılan her türlü iş ve iyilik karşısında mutlaka kibarca teşekkür etmek, eğer bir hata ya da üzücü veya rahatsız edici bir davranış yapılmış ise özür dilemek insan olmanın sorumluluğudur (Aytürk, 2015).

Teşekkür sözcüğü Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre; *yapılan bir iyiliğe karşı duyulan kıvanç ve gönül borcunu anlatma* anlamına gelmektedir (<http://sozluk.gov.tr/>). Teşekkür, şükran duygusunun sözlü, yazılı ya da davranış ile ifade edilmesidir. Teşekkür edilecek kişi tanınıyorsa ismi söylenerek ve gözlerine bakılarak, tebessüm ederek net ve anlaşılır şekilde ve içtenlikle teşekkür edilmelidir (Aytürk, 2008).

Toplumsal ve kurumsal yaşamda; *geçmek için kapıyı açan kişiye, sevinç, mutluluk, hüznü ve acıyı paylaşana, otelde ve restoranda hizmet edene, taksit şoförüne, düşen bir eşyayı veren kişiye, kendisine bir bilgi veren kişiye, yardım edene ve iyilik yapana vb.* uygar bir birey teşekkür etmelidir. Teşekkür eden kişi içtenlikle ve tebessümle söylemeli, teşekkür edilen de aynı nezaketle bir şey değil, önemli değil, rica ederim, istirahat ederim, estağfurullah ya da ben teşekkür ederim ifadelerinden biri ile karşılık vermelidir (Aytürk, 2015).

Topluma faydası dokunmuş, takdir edilmeye layık kişileri övmek, onlara teşekkür etmek (sözlü/yazılı), iyi olan şeyleri ön plana çıkarmak; o kişiyi hem mutlu edecek hem de yeni olumlu davranışlar için güç verecek, motive edecektir. Ayrıca bu gibi davranışların topluma örnek gösterilmesi, davranışların sayısını da artıracaktır (Alıcı, 2012). İş yaşamında üst düzey kişilerin yardımda bulunmaları, beğenilerini sunmaları gibi durumlarda teşekkür edilmeli, makamlarına ve unvanlarına göre konuşulmalıdır. Örneğin Sayın Rektörüm desteğiniz için çok teşekkür ederim, Sayın Milletvekilim mezuniyetimize katıldığınız için teşekkür ederiz vb. verilebilir (Okumuş, 2013).

İş yaşamında teşekkür etmek, çalışanları ödüllendirmek ve motive etmektir. Bu sebeple bir görev sonunda üst astına teşekkür etmeli, üst teşekkür ettiğinde ast rica ederim dememeli, 'sağ olun efendim, görevim efendim' veya 'sağ olun' demelidir. Ayrıca hem iş ortamında hem de sosyal yaşamda çiçek, çelenk veya hediye gönderenlere; hastanede ziyarete gelenlere, cenaze törenine katılanlara.

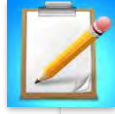


Teşekkür, şükran duygusunun sözlü, yazılı ya da davranış ile ifade edilmesidir.



İş yaşamında teşekkür etmek, çalışanları ödüllendirmek ve motive etmektir.

evinde ağırlayan ev sahibine birkaç gün sonra teşekkür mektubu göndermek bir nazik bir davranıştır. Teşekkür yazısı yüz yüze iletilmeli, e-posta veya matbu bir yazıyla gönderilmemelidir (Aytürk, 2008).



#### Bireysel Etkinlik

- Sizce iş yaşamında yöneticilerin çalışanlarına teşekkür etmesi ne anlam ifade ediyor? Bu teşekkürün çalışanın moral ve motivasyonuna etkisi nedir?
- İşyeriniz, aile ya da arkadaş çevrenizden örnekler bulun.

## HEDİYE



Hediye, birini sevindirmek, mutlu etmek, onurlandırmak, kutlamak için veya anı olarak verilen şey diye tanımlanmıştır.

TDK sözlüğünde hediye sözcüğü armağan ile eş anlamlı kullanılmıştır ve *birini sevindirmek, mutlu etmek, onurlandırmak, kutlamak için veya anı olarak verilen şey* diye tanımlanmıştır (<http://sozluk.gov.tr/>). Hediye almak ve hediye vermek, hem geleneksel toplum yapısında olan hem de modern toplumun iş ve sosyal yaşamında önemsenen davranışlardan biridir. Hediye almak, insanları mutlu etmenin ve sevindirmenin en kolay yoludur. Hediye vermek, gerek özel gerekse sosyal yaşamda birine duyulan güzel duyguların yalın bir ifadesidir. Bir kişiye hediye almanın ve sunmanın anlamı ‘sana değer veriyorum’ demektir. Hediye vermede esas olan, hediyeenin maddi değeri değil, hediye alınan kişinin hatırlanması ve hediye için içtenlikle aldığının düşünülmesidir. Bir hediyeyi değerli yapan, veriliş amacı ve verilen kişinin yaşı, cinsiyeti, ihtiyacı, zevkine uygun ve yakınlık derecesiyle paralel olmalıdır (MEB, 2008; Aytürk, 2015).

Hediye bir karşılık beklenilerek alınmaz ve hediye vermek için önemli olayları beklemek şart değildir. Hediye fiyat ölçü değildir ve verilecek kişiyi mahcup etmeyecek değer ve nitelikte olmalıdır. Verilen hediyeye mutlaka teşekkür edilmelidir (MEB347CH0014, 2011).



#### Örnek

- Yılbaşı, bayramlar, davetler, yaş günleri, nişan, düğün, kokteyl, resepsiyon, yemekler, doğum, sünnet, anneler günü, babalar günü, evlenme yıldönümleri, doğum günleri, seyahat ve yolculuk, karşılama-ugurlama, sınıf geçme, hasta ziyareti, açılış töreni, iş hediye, seyahat dönüşleri ve özel anlamı olan günler hediye vermek için en ideal zamanlardır.

*Hediye paketinin estetik olması, hediye edilen kişiyi mutlu ettiği kadar, verilen değeri de göstermektedir.* Hediye bazen yüz yüze verilirken bazen de sürpriz yapılarak posta, kargo yoluyla gönderilebilir. Yüz yüze verilecek hediyeler güzel bir iki cümle ile takdim edilebilir. Gönderilecek hediyelerde ise hediyeye yönelik bir kart veya mektup paket içerisine konulabilir. Kurumlarda verilecek



Kamusal ve sosyal yaşamda hediye almak ve vermek önemli bir protokol görevidir.

hediyeler kişilerin özelliklerini belli etmeli, tüm çalışanları kapsayıcı nitelikte olmasına özen gösterilmelidir (MEB 346SBI002, 2011).



Hediye seçiminde gösteriştten kaçınmak ve alacak kişiyi utandıracak veya minnet duygusu oluşturacak bir hediye verilmemelidir.



Hediye almak için belirli düzeyde bir yakınlık düzeyi bulunmalıdır. Bu sebeple tanınmayan ya da samimi olunmayan birine hediye alınmamalıdır.

Kamusal ve sosyal yaşamda hediye almak ve vermek önemli bir protokol görevidir. Özellikle kuruma ziyaretçi olarak gelen yabancı konuk ve heyetlere sunulan ya da yabancı bir ülkeye davetli gidildiğinde ev sahibi ülkenin kurum yöneticilerine takdim edilen hediyelerin o kişi ve kurumu nezdinde devletin üstünlüğü ve saygınlığı açısından önemi büyüktür (Sandıkçıoğlu, 2013).

## Sosyal Yaşamda Hediye Alma ve Verme

*Hediye, özel ve sosyal yaşamda birine karşı duyulan duyguların ve iyi niyetin elçisidir.* Sosyal yaşamda hediye alırken ve verirken dikkat edilmesi gereken bazı görgü ve nezaket kuralları vardır. Bu kurallar şöyle sıralanabilir (MEB 346SBI002, 2011; MEGEP, 2007, MEB, 2008; Aytürk, 2015):

- Hediye zarif bir paket içerisinde verilmelidir. Paket içindeki hediye ne olduğu pakete bakarak anlaşılmamalıdır.
- Alınan hediyeler teşekkür edilerek kabul edilmeli, paket itina ile açılmalı, duyulan memnuniyet ifade edilmelidir.
- Hediye amaca uygun olmalı, evlenen bir yakına bilezik, yeni ev alan arkadaşına ev eşyası, anneler gününe çiçek almak vb. türde hediyeler olmalıdır.
- Hediye verilecek kişiye takdim edilmeli veya onun adına gönderilmelidir.
- Hediye seçiminde gösteriştten kaçınmak ve alacak kişiyi utandıracak veya minnet duygusu oluşturacak bir hediye verilmemelidir.
- Hediyelerde fiyat etiketinin çıkarılmış olması gerekir. Hediyelerin pahalı olmaması, verilecek kişinin ruhuna uygun olması gereklidir.
- Hediye olarak size verilmiş herhangi bir şeyi başkasına hediye etmek doğru değildir.
- Kullanılmış eşya, yeni bile olsa hediye olarak verilmez.
- Hediye toplu içerisinde verilmemesine dikkat edilmelidir.
- Hediye alanlar mutlaka yazılı ya da sözlü teşekkür etmelidir. Hediyelere teşekkür bir ay içinde yapılabilir. Yazılı teşekkürler el yazısı ile yazılabileceği gibi, kartların üzerine isimle hitap ve saygılı bir kelime ve imza eklenir.
- *Verilen hediye değerinden hiç bahsedilmemelidir, bu konuda konuşmak ve övmek hediye alana düşer.*
- Gelen bir hediye maddi değeri az olsa, beğenilmese bile beğendiğini söylemeli, soğuk ve ilgisiz davranılmamalı, teşekkür edilmelidir.
- Hediye almak için belirli düzeyde bir yakınlık düzeyi bulunmalıdır. Bu sebeple tanınmayan ya da samimi olunmayan birine hediye alınmamalıdır. Ayrıca aynı kişiye sıklıkla hediye almak doğru değildir.
- Hediyeler uygun büyüklükte kutulara konulmalı, kutunun büyük olması, değerli anlamına gelmeyebileceği gibi taşıma zorluğu da çıkarabilir.
- Fazla samimiyeti olmayan bir erkeğin bir kadına mücevher, kıymetli eşyalar ya da özel eşyalar hediye etmesi doğru değildir ve bir kadının



Resmi davetler vesilesiyle verilen hediyeler, kayıt edilerek bir sonraki ziyarette aynı hediyelerin verilmemesi sağlanmalıdır.

kocası veya babası-kardeşi gibi çok yakını dışında kalan erkeklere kıymetli hediyeler alması uygun olmaz.

- Hediye verirken çamsakızı çoban armağanı ya da size layık değil benzeri sözlerden kaçınılmalıdır. Hediye hatırlanan, değer verilen kişiye alınır. Örneğin yurt dışından gelen biri hediye verirken, “Paris’te sizi hatırlayıp parfüm aldım, kabul ederseniz memnun olurum.” gibi ifadeler kullanmalıdır.
- *Sunulan hediye, büyük bir borç altında bırakmadıkça ve kabul edilemez bir nedeni olmadıkça reddedilmemelidir.* Reddetme durumunda çok kibarca açıklanmalı ve hediye veren kişi utandırılmamalıdır.
- Verilen hediye kabul edilmemesi hediye sunan kişi tarafından hakaret kabul edilebilir. Bu nedenle hiç kimseye reddedebileceği nitelikte bir hediye alınmamalıdır.
- Alınan bir hediyeye “beğenmezsen değiştirebilirsin” demek doğru değildir.
- Verilen hediye değiştirilmesi, başkasına verilmesi doğru değildir. Yalnızca değiştirme kartı olan eşya/giysi türü hediyeler değiştirilebilir.

## Resmi Ortamda Hediye Kabul Etme ve Takdim Etme

Hediye alma ve sunma sosyal yaşam kadar resmi yaşamda kurumlar ve uluslararası ziyaretlerde de protokol ve nezaket gereğidir. Bu sebeple yabancı ülkeden bir kuruma yapılan resmî bir ziyarette hediye takdimi ya da yabancı ülke temsilcilerinin ziyaretinde hediye takdimi uluslararası protokol ve nezaket gereği yapılır. Bu kapsamda kamusal ve kurumsal yaşamda hediye kabul etme ve takdim etme konusunda protokol, saygı ve nezaket kuralları aşağıda kısaca sıralanmıştır (Aytürk, 2015):



Yabancı kişi ve konuklara sunulan hediyeler, ulusal ve/veya kurumsal nitelikte olmalıdır.

- Resmi davetler vesilesiyle verilen hediyeler, kayıt edilerek bir sonraki ziyarette aynı hediyelerin verilmemesi sağlanmalıdır.
- Aynı hediye aynı seviyedeki kişilere verilebilir ancak aynı hediye hem üste hem de asta verilmez.
- Yabancı kişi ve konuklara sunulan hediyeler, ulusal ve/veya kurumsal nitelikte olmalıdır.
- Hediye sunulan kişinin statüsüne uygun olmalı, şık ve zarif bir şekilde takdim edilmelidir.
- Hediye kurum yöneticisi, ziyaret eden/edilen yetkili kişiye şahsen ve bizzat kendisi takdim etmelidir.
- *Kabul edilen hediye mutlaka açılarak teşekkür edilmelidir.*
- Kurumsal olarak birden fazla resmi konuğa hediye vermek gerekirse eş düzeydeki konuklara aynı tür hediye verilmelidir. Farklı unvan ve statüdeki konuklara ise farklı hediye verilmelidir.
- Kurumsal olarak hediye verilirken gelen heyetteki tüm konuklara hediye vermek gereklidir. Ancak heyet başkanına farklı ve daha özel bir hediye verilmelidir.
- Uluslararası ilişkilerde protokol ve nezaket kuralları gereği kabul edilen ve parasal değeri asgari ücretin on katını geçen bir hediye kuruma teslim



Mevki ve statü olarak üst düzey birine hediye ile teşekkür etmek doğru değildir. Ziyaretle veya mektupla teşekkür edilir.



Hediye almak ve hediye vermek tüm uluslarda temel görgü kurallarından biridir.

edilerek demirbaşaya kaydedilir. Parasal değeri bu rakamın altında olan hediyeler yazılı olarak kuruma beyan edilerek mal bildiriminde belirtilmelidir. Ancak özel olarak verilen hediyeler ile üzerinde isim yazılı olan hediyeler verilen kişiye aittir.

- Kurumlar ve/veya işletmeler tarafından gönderilen yılbaşı, bayram, yıldönümü gibi hediyeler bu günlerden önce gönderilmelidir.
- Mevki ve statü olarak üst düzeyde olan birine hediye ile teşekkür etmek doğru değildir. Makam ve mevki sahibi kişilere (üst yöneticilere) ziyaretle veya mektupla teşekkür edilir.
- *İş yaşamında üstlerin astlarına hediye vermeleri doğal karşılanmakta ancak astların üstlerine hediye vermeleri her zaman hoş karşılanmamaktadır.* Üstlere sunulan hediye, bir istek veya çıkar anlamına gelebileceğinden üstlere sadece iş gezisi ya da il/yurt dışından gelirken küçük bir hediye almak ve sunmak memnun edici olabilir.
- Bir kurumda çalışan, yeni bir göreve yükselen yakın bir arkadaşına ilgi alanıyla ilgili veya ofisinde kullanabileceği nitelikte; kitap, çikolata, kalem, isimlik, kalemlik, bloknot vb.) bir hediye almak, sevgi ve iyi niyet göstergesidir.

## Hediye Türleri

Hediye almak ve hediye vermek, hatırlama, teşekkür etme, kutlama, düşünme, değer verme ve sevgi gibi insani duyguları gösterir. Ayrıca hediye vermek tüm uluslarda temel görgü kurallarından biridir. Hediye seçimi bu konunun hassas kısmını oluşturur ve hediye seçimi hediye alan kişinin zevkini ve inceliğini gösterir (MEB346SBI002, 2011; Sevinç, 2004).

Sosyal ve resmi yaşamda takdim edilebilecek hediyeler ve örnek görseller aşağıda önerilmiştir (Aytürk, 2008; Aytürk, 2015; Demirkaya, 2013; Sevinç, 2004):

**Doğum Günü Hediyeleri:** Çiçek, kitap, tablo, kol saati, parfüm, deodorant, resim çerçevesi, fotoğraf albümü; gitmeyi arzu ettiği sinema, tiyatro, konser bileti veya giyebileceği bir giysi vb. hediyeler verilebilir.



Resim 7.1. Hediye Paketi



Resim 7.2. Anneler Günü Hediyesi

**Düğün (Evlilik) Hediyeleri:** Altın (bilezik, yüzük, küpe, isimlik), gerdanlık, inci, broş; kol saati, masa saati, duvar saati; gece lambası, abajur, çay takımı, kahve takımı, kokteyl (kadeh) takımı, çatal-kaşık takımı, gümüş sofra takımı, porselen yemek takımı, vazo; buzdolabı, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi, fırın, elektrik süpürgesi, elektrikli eşya; mücevher kutusu, çeyiz eşyası, halı, battaniye, masa



Sosyal yaşamda hediyeleşirken, örf ve adetler ile görgü ve nezaket kuralları geçerliyken, kamusal alanda; uluslararası anlaşmalar, kanunlar, yönetmelikler, genelgeler ve etik kurul kararları geçerlidir.

örtüsü, makyaj takımı, kravat iğnesi ve kol düğmesi takımı, tatil çeki, para, fotoğraf makinesi, radyo, televizyon, müzik seti vb. hediyeler verilebilir.

**Ev Hediyeleri:** Duvar saati, saksı çiçek veya yapma çiçek, süs eşyası, gümüş takımlar, çay veya kahve takımı, servis takımı, servis tepsisi, porselen sofr takımı, çiçek vazosu, flandan, halı, kilim, tablo vb. hediyeler verilebilir.

**Resmi (İş) Hediyeleri:** Hatıra olarak saklanabilecek ya da bürolarda kullanabilecek nitelikte hediyeler takdim edilmelidir. Özellikle yabancı misafirlere Türkiye ya da o kente ait hediyeler; Türk kahvesi fincan takımı, çini tabaklar, bakır fincan takımı, Türk kahvesi ve lokumu, Oltu taşı kravat iğnesi, kol düğmesi gibi hatıra hediyeler ile bürolarda kullanılabilecek nitelikte; kitap, çikolata, kalem takımları, masa takımları, isimlik, kalemlik, bloknot, saat, vazo, süs eşyası, satranç, fotoğraf makinesi, ajanda, aksesuar, imzalı kitap, tablo vb.) takdim edilebilir.

Türkiye’de kamusal anlamda hediye, Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 15. maddesinde *“Kamu görevlilerinin tarafsızlığını, performansını, kararını veya görevini yapmasını etkileyen veya etkileme ihtimali bulunan, ekonomik değeri olan ya da olmayan, doğrudan ya da dolaylı olarak kabul edilen her türlü eşya menfaat olarak tanımlanmıştır”* (Taşçı, 2012). Bu bağlamda kamuda verilecek hediyelerde son derece dikkatli ve titiz olmak gereklidir. Sosyal yaşamda hediyeleşirken, örf ve adetler ile görgü ve nezaket kuralları geçerli olmaktadır. Ancak kamusal olarak iş hediyeleri verilirken uluslararası anlaşmalar, kanunlar, yönetmelikler, genelgeler ve kurumların etik kurul kararları göz önünde bulundurulmak durumundadır.



## Özet

### •RANDEVU, ZİYARET, TEŞEKKÜR VE HEDİYE PROTOKOLÜ

• Sosyal davranış kuralları dediğimiz kurallar olan saygı, terbiye ve nezaket kuralları; gelenek ve göreneklerle iç içedir ve bunlar protokol kurallarını yönlendirir. Devlet geleneklerinde, uluslararası ilişkilerde, kamu ilişkilerinde törenlerde saygı ve nezaketi temel alan törensel ve biçimsel bu davranış kurallarına protokol kuralları denilmekte ve sosyal davranışa temel oluşturan terbiye nezaket ve zarafetin içerdiği bu unsurlar protokol kurallarına yön vermektedir. Genel olarak protokol, törenlerde ve resmi ilişkilerde izlenecek yol, yöntem ve görgü kuralları konusunda uygulanacak kurallar bütünü olup bu kurallara uyulması nezaket açısından gerekli, protokol açısından ise zorunludur.

#### •Randevu

•Protokol ve sosyal davranış kurallarından randevu, belirli bir saatte, belirli bir yerde iki veya daha fazla kişi arasında kararlaştırılan buluşma anlamına gelmektedir ve randevular, insan ilişkilerinde karşılıklı ayrılan zamanı ifade etmektedir. Randevu zamanı, yeri ve saati her iki taraf içinde en uygun olacak şekilde belirlenerek anlaşılmış olmalıdır. Randevuyu veren kişi bir yönetici ise, yönetici ve asistanı/sekreteri tarafından ortak karar verilmeli, eğer karar yönetici tarafından verilmiş ise randevulardan gecikmeksizin sekreter ya da asistanı haberdar edilmelidir. Randevular, kararlaştırıldıktan sonra görüşmelere belirlenen zamanda gidilmelidir. Randevuya zamanında gitmek eğer imkânsız hale gelmişse bunu karşı tarafa en hızlı bir şekilde bildirmek ve özür dilemek gereklidir. Zorunlu durumlarda randevu iptalleri için en az süre 24 saat öncesinde karşı tarafa bildirmek gereklidir. Üst düzey yöneticilerin randevu reddetmesi nazik bir davranış değildir ve bir gerekçe yok iken randevunun iptali ise karşı tarafta güvensizlik yaratır. Randevunun iptal edildiğini karşı tarafa bildirmemek ise büyük saygısızlıktır.

#### •Ziyaret

•Protokol ve sosyal davranış kurallarından ziyaret, kamusal, kurumsal ya da toplumsal yaşamda bir kişi ya da kişilerin izin alarak veya haber vererek kişi veya kişileri görmeye veya görüşmeye gitmesi anlamına gelir. Ziyaretçi ise görmeye ya da görüşmeye giden kişi ya da kişilerdir. Sosyal yaşamın önemli bir nezaket ve görgü kuralı olan ziyaretler hem resmi hem de yarı resmi nitelik taşımaktadır. Ziyaretin tüm kültürlerde yeri vardır ve ziyaretler toplumu oluşturan birey ve grupların birbirlerini tanımalarını ve yakınlaşmalarını sağlayan davranıştır. Ziyaretler yakın akrabalarından başlayarak dostlar, arkadaşlar, yaşlılar, kimsesizlere kadar uzanmaktadır. Ziyaretler farklı amaçlarla ve farklı şekillerde yapılabilir ancak bazı kurallara uyulması etkinliği artırır. Ziyaretler resmi yarı resmi ya da gayri resmi olsun, yapılan ziyaretlerde hem ziyaretçinin hem de ev sahibinin bilmesi gereken kurallar vardır.



## Özet (devamı)

### • Teşekkür

Teşekkür, yapılan bir iyiliğe karşı duyulan kıvanç ve gönül borcunu anlatma anlamına gelmektedir. Toplumsal ve kurumsal yaşamda; geçmek için kapıyı açan kişiye, sevinç, mutluluk, hüznün ve acıyı paylaşana, otelde ve restoranda hizmet edene, taksi şoförüne, düşen bir eşyayı veren kişiye, kendisine bir bilgi veren kişiye, yardım edene ve iyilik yapana vb. uygar bir birey teşekkür etmelidir. Teşekkür eden kişi içtenlikle ve tebessümle söylemeli, teşekkür edilen de aynı nezaketle bir şey değil, önemli değil, rica ederim, istirham ederim, estağfurullah ya da ben teşekkür ederim ifadelerinden biri ile karşılık vermelidir. Topluma faydası dokunmuş, takdir edilmeye layık kişileri övmek, onlara teşekkür etmek (sözlü/yazılı), iyi olan şeyleri ön plana çıkarmak; o kişiyi hem mutlu edecek hem de yeni olumlu davranışlar için güç verecek, motive edecektir. İş yaşamında teşekkür etmek, çalışanları ödüllendirmek ve motive etmektir. Bu sebeple bir görev sonunda üst astına teşekkür etmeli, üst teşekkür ettiğinde ast rica ederim dememeli, 'sağ olun efendim veya görevim efendim, sağ olun' demelidir. Ayrıca hem iş ortamında hem de sosyal yaşamda çiçek, çelenk veya hediye gönderenlere; hastanede ziyarete gelenlere, cenaze törenine katılanlara, evinde ağırlayan ev sahibine birkaç gün sonra teşekkür mektubu göndermek bir nazik bir davranıştır.

### • Hediye

Hediye birini sevindirmek, mutlu etmek, onurlandırmak, kutlamak için veya anı olarak verilen şey anlamına gelmektedir. Hediye almak ve hediye vermek, hem geleneksel toplum yapısında olan hem de modern toplumun iş ve sosyal yaşamında önemsenen davranışlardan biridir. Hediye almak, insanları mutlu etmenin ve sevindirmenin en kolay yoludur. Hediye vermek, gerek özel gerekse sosyal yaşamda birine duyulan güzel duyguların yalın bir ifadesidir. Hediye vermede esas olan, hediye maddi değeri değil, hediye alınan kişinin hatırlanması ve hediye içtenlikle aldığının düşünülmesidir. Bir hediye değerli yapan, veriliş amacı ve verilen kişinin yaşı, cinsiyeti, ihtiyacı, zevkine uygun ve yakınlık derecesiyle paralel olmalıdır. Hediye bir karşılık beklenilerek alınmaz ve hediye vermek için önemli olayları beklemek şart değildir. Hediye fiyat ölçü değildir ve verilecek kişiyi mahcup etmeyecek değerde ve nitelikte olmalıdır. Verilen hediyeye mutlaka teşekkür edilmelidir.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi randevuların bir düzen içerisinde yürütülmesi için gerekli kurallarından biri değildir?
  - a) Randevular arasında yeterli zaman bırakılmalıdır.
  - b) Randevuların günü, yeri, tarihi ve saati mutlaka not alınmalıdır.
  - c) Randevulara tam zamanında gitmeye özen gösterilmelidir.
  - d) Randevu saatinden önce gelenler yönetici ile daha uzun görüştürülür.
  - e) Randevu verilirken bir önceki veya sonraki randevu ile çakışmamalıdır.
2. Aşağıdakilerden hangisinde toplumsal ve kurumsal yaşamdaki uygar bir bireyin teşekkür etme nedenlerinden biri değildir?
  - a) Düşen bir eşyayı veren kişiye
  - b) Geçmek için kapıyı açan kişiye
  - c) Hüzün ve acıyı paylaşana
  - d) Otelde ve restoranda hizmet edene
  - e) Kendisinden özür dileyen bir kişiye
3. Aşağıdakilerden hangisi iş yaşamında en uygun ziyaret saatleridir?
  - a) Sabah 09.00-12.00, öğleden sonra 13.00-14.00 arası
  - b) Sabah 10.00-11.00, öğleden sonra 15.00-17.00 arası
  - c) Sabah 11.00-13.00, öğleden sonra 13.00-14.00 arası
  - d) Sabah 09.00-10.00, öğleden sonra 14.00-17.00 arası
  - e) Sabah 09.00-12.00, öğleden sonra 17.00-18.00 arası
4. Özel-sosyal ziyaret türlerinde ziyaretin süresi ne kadar tutulmalıdır?
  - a) 05-10 dakika
  - b) 10-15 dakika
  - c) 15-20 dakika
  - d) 20-25 dakika
  - e) 25-30 dakika
5. Aşağıdakilerden hangisi resmî ziyaret türlerinden biridir?
  - a) Bayram ziyareti
  - b) Hasta Ziyaretleri
  - c) Taziye Ziyareti
  - d) İş Ziyareti
  - e) Tebrik (Doğum, Düğün vb.) Ziyaretleri

6. Hasta ziyaretinde hediye olarak ne götürülmesi uygun değildir?
  - a) Çikolata
  - b) Kolonya
  - c) Kitap
  - d) Dergi
  - e) Çiçek
7. Başsağlığı ziyareti ne zaman yapılmalıdır?
  - a) Bir hafta sonra
  - b) Hemen en kısa zamanda
  - c) Bir ay içinde
  - d) 2 gün içinde
  - e) 52 gün içinde
8. Aşağıdakilerden hangisi hediye alma ve verme kurallarından biri değildir?
  - a) Hediye zarif bir paket içerisinde verilmelidir.
  - b) Hediye toplum içerisinde verilmemelidir.
  - c) Hediye almak için belirli düzeyde bir yakınlık düzeyi bulunmalıdır.
  - d) Hediyelerde fiyat etiketinin çıkarılmış olması gerekir.
  - e) Hediyelerin pahalı olması gerekir.
9. Aşağıdakilerden hangisi hediye verme nedenlerinden biri değildir?
  - a) Nişan-düğün
  - b) Doğum, sünnet
  - c) Anneler-babalar günü
  - d) Taziye
  - e) Doğum günü
10. Aşağıdakilerden hangisi Resmi Ortamda Hediye Kabul Etme ve Takdim Etme nedenlerinden değildir?
  - a) Aynı hediye aynı seviyedeki kişilere verilebilir ancak aynı hediye hem üste hem de asta verilmez.
  - b) Kabul edilen hediye mutlaka açılarak teşekkür edilmelidir.
  - c) Mevki ve statü olarak üst düzeyde olan birine değerli hediyelerle teşekkür etmek gerekir.
  - d) Kurumsal hediye verilirken heyetteki tüm konuklara hediye verilir.
  - e) Yabancı kişi ve konuklara sunulan hediyeler, ulusal ve/veya kurumsal nitelikte olmalıdır.

**Cevap Anahtarı**

1.d, 2.e, 3.b, 4.c, 5.d, 6.a, 7.b, 8.e, 9.d, 10.c

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Alıcı A. (2012). Yeni Görgü Kuralları, Kişisel Gelişim Serisi 32, Elma Yayınevi, İstanbul.
- Aytürk N. (2008). Protokol Bilgisi-Sosyal Hayatta ve İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Aytürk N. (2015). Sosyal Davranış ve Protokol, (3. Baskı), Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No:2871, Açık Öğretim Fakültesi Yayını No:1828.
- Demirkaya H. (2013). Bireysel ve Örgütsel Boyutlarıyla Sosyal Davranış, Görgü-Protokol, Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Karacan E. (2018). Turizm İşletmelerinde Sosyal Davranış, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 11(58), 693-697.
- MEB Ortaöğretim Projesi (2008). Görgü Kuralları–1, Aile ve Tüketici Bilimleri, Ankara.
- MEB 347CH0014 (2011). Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri, Protokol ve Görgü Kuralları, Ankara.
- MEB 346SBI002 (2011). Randevu ve Konuk Kabulü, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Ankara.
- MEGEP (2007). Randevu ve Konuk Kabulü, Büro Yönetimi ve Sekreterlik, Ankara.
- Mısırlı İ. (2016). Görgü, Nezaket, Protokol “Kurallar Uygulamalar”, (5. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Okumuş F. (2013). İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları kitabı içerisinde 4.Bölüm Sözlü ve Yazılı İletişimde Protokol, Anadolu Üniversitesi Yayını No:2807, Eskişehir : AÖF Yayını No: 1765.
- Özkanal B. (2013). İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları kitabı içerisinde 6. Bölüm Kurumsal Etkinliklerde Protokol, Anadolu Üniversitesi Yayını No:2807, Eskişehir: AÖF Yayını No: 1765.
- Sevinç N. (2004). Protokol Bilgisi, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sandıkçıoğlu B. (2013). İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları kitabı içerisinde 2. Bölüm Protokol İlkeleri ve Türleri Bölümü, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2807, Eskişehir: AÖF Yayını No:1765.
- Taşçı İ.B. (2012). Türk Kamu Yönetiminde Hediye Alma ve Verme Sorunu, Türk İdare Dergisi, Sayı: 475, Aralık, 119-130.
- Uğur A. (2010). Protokol Kurallarının Önemi, MPM Anahtar Dergisi, Ekim, 34-39.
- TDK, Türk Dil Kurumu (2019) 15.07.2019 tarihinde <http://sozluk.gov.tr/> adresinden erişildi.
- 27.07.2019 tarihinde [www.hediyekovani.com](http://www.hediyekovani.com) adresinden erişildi.

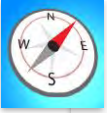
27.07.2019 tarihinde <https://urun.n11.com/hediyelik-esya/anneye-hediye-ahsap-kutusunda-2li-kahve-fincan-seti-P179543820> adresinden erişildi.

# DAVET VE ZİYAFET PROTOKOLÜ



## İÇİNDEKİLER

- Davet ve Ziyafet
- Davet ve Ziyafet Çeşitleri
  - Özel Davet ve Ziyafet
  - Sosyal Davet ve Ziyafet
  - Yarı Resmi Davet ve Ziyafet
  - Resmi Davet ve Ziyafet
    - Resepsiyon
    - Kokteyl Parti
    - Yemek Daveti
  - Devlet Daveti ve Ziyafeti
- Davet ve Ziyafetlerle İlgili Genel Bilgiler



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Davet ve ziyafet kavramlarını tanımlayabilecek,
  - Davet ve ziyafet çeşitlerini açıklayabilecek,
  - Davet ve ziyafet davetiyesi, menüsü, masa ve oturma düzeninin nasıl hazırlanması gerektiğini kavrayabilecek,
  - Davet ve ziyafetlerdeki servis, görgü, nezaket, yemek yeme kurallarının ve genel kuralların neler olduğu hakkında bilgi sahibi olabileceksiniz.



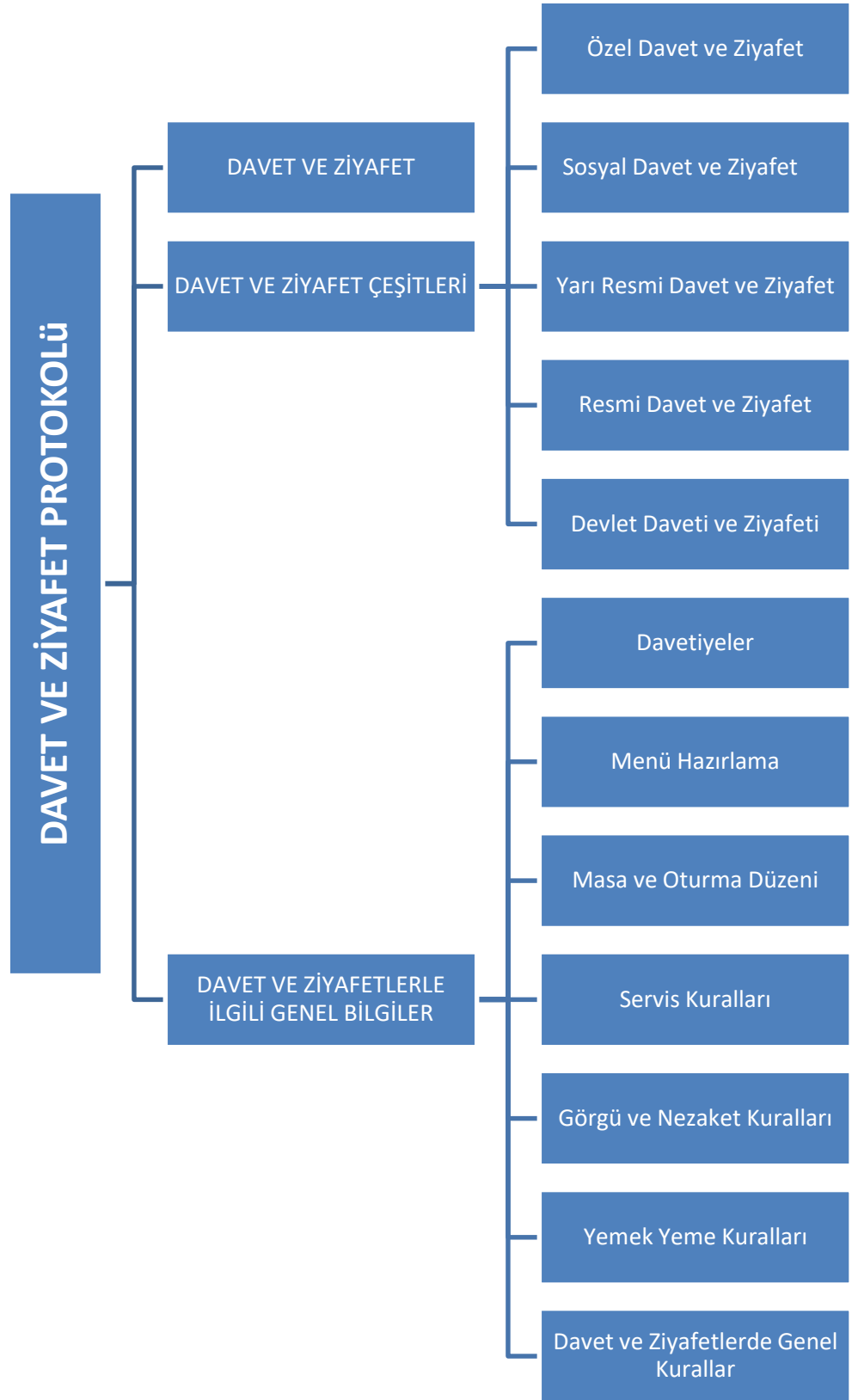
**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

**Dr. Öğr. Üyesi**  
**Nihan AKDEMİR**

**ÜNİTE**

**8**



## GİRİŞ

Günümüzde sosyal ve kamusal alanda kişilerin zaman zaman çeşitli sebeplerle davet ve ziyafetler vermesi ya da davet ve ziyafetlere katılması durumu söz konusudur. Bu sebeple herkesin -başta tüm yöneticilerin- davet ve ziyafet protokolünü iyi bilmesi ve bunu en iyi şekilde uygulaması gerekmektedir.

*Çok fazla sayıda konuğa davet verirken öncelikli dikkat edilmesi gereken husus; konukların davetin amacına uygun kişiler olması ve statü bakımından aralarında fazla bir fark bulunmamasıdır.* Bu davranış insan ayrımı olarak görülmekten ziyade konukların kendilerini daha rahat hissetmeleri için yapılmaktadır. Sosyal mevki, görgü, bilgi ve zevk açısından birbirine denk konuklarla daha başarılı yemek davetleri gerçekleştirilebilir.

Özel olarak evde verilen yemek davet ve ziyafetleri özel; sosyal yaşamda restoranda veya sosyal tesiste verilen yemek davet ve ziyafetleri sosyal; kamusal ve kurumsal yaşamda düzenlenen yemek davet ve ziyafetleri resmi olarak adlandırılmaktadır.

*Resmi davet ve ziyafetler protokol kurallarına; özel ve sosyal davet ve ziyafetler toplumsal örf ve adetlere, görgü ve nezaket kurallarına göre düzenlenmektedir.* Davet ve ziyafetler, bir kişinin protokol ve görgü düzeyinin en çok ortaya çıktığı yerlerdir. Bu nedenle bu bölümde, davet ve ziyafet kavramları, davet ve ziyafet çeşitleri, davet ve ziyafetlerde davetiyenin, menünün, masa ve oturma düzeninin nasıl hazırlanması gerektiği ile davet ve ziyafetlerdeki servis, görgü, nezaket, yemek yeme kurallarının ve genel kuralların neler olduğu hakkında bilgiler verilecektir.

## DAVET VE ZİYAFET

Davet “*çağrı, çağırma ve yemekli toplantı*”; ziyafet ise “*eğlenmek veya bir olayı kutlamak amacıyla birçok kimsenin bir araya gelerek yedikleri yemek, şölen, toy*” anlamına gelmektedir (TDK Sözlüğü, 2019).

Bir davet ve ziyafetin resmiyet derecesini *davet ve ziyafetin amacı, ikram edilen yemek sayısı, masa düzeni, davetlilerin giyim tarzı ve masrafların bütçeden karşılanması* gibi unsurlar belirlemektedir.

## DAVET VE ZİYAFET ÇEŞİTLERİ

Kamusal yaşamda yemek davetleri özel, sosyal, yarı resmi, resmi ve devlet daveti ve ziyafetleri şeklinde düzenlenmektedir.

### Özel Davet ve Ziyafet

*Bir kişinin kendi adına evinde, sosyal bir tesiste, konukevinde, restoranda veya otelde meslektaşlarına, amir ve üstlerine ya da arkadaş çevresine giderlerini kendisinin karşıladığı davet ve ziyafetlerdir.*

Özel davet ve ziyafette konuk sayısı 2-6 kişidir. İlke olarak eğer konuklar eve davet edilecekse daveti ev sahibi hanım, dışarıya (restoran gibi) daveti ise ev



Kamusal yaşamda yemek davetleri özel, sosyal, yarı resmi, resmi ve devlet daveti ve ziyafetleri şeklinde düzenlenmektedir.

sahibi erkek yapmaktadır. Özel davet ve ziyafette davetliler yüz yüze veya telefonla çağrılmaktadır.

Özel davet ve ziyafetlerde protokol kuralları uygulanmaz. Ancak resmi kişilere düzenlenen özel davet ve ziyafet evde dahi olsa protokol kurallarına göre olmalıdır.

Özel davet veya ziyafet dışarıda (sosyal tesis, konukevi, restoran veya otel) verilecekse ev sahipleri önceden rezervasyon yaptırmalı, davet saatinden önce gelerek hazırlıkları kontrol etmeli ve girişe yakın bir noktada davetlileri beklemelidirler.

Özel davet ve ziyafette davetli sayısı 6 kişiden fazlaysa menü ev sahibi tarafından önceden belirlenmekte; 6 kişiden az davetli de ise herkes menüden kendi istediğini seçmektedir.

## Sosyal Davet ve Ziyafet

*Dernek, vakıf, sendika, şirket, meslek odaları gibi kuruluşların kendi bütçeleriyle sosyal ve kurumsal amaçlı düzenledikleri; bir yerde çalışan personelin, aynı meslekten ya da aynı memleketten olanların tanışma ve dayanışma amacıyla kendi arasında düzenledikleri; bir amir veya memurun yükselme, ödül alma, görevden ya da görev yerinden ayrılma, evlenme gibi sosyal nedenlerle personelin kendi arasında toplanarak ve masrafları paylaşılarak düzenlediği davet ve ziyafetlerdir.*

Bu tür davet ve ziyafetler genel olarak sosyal tesiste, konukevinde, otel ya da restoranda düzenlenmektedir. Sosyal davetlerde kıyafet serbesttir.

Resmi davetten farklı olarak kurumsal ya da sosyal davet ve ziyafette konukları karşılarken davet sahibi ve eşi ile birinci yardımcısı ya da ilgili yardımcısı ve eşi de karşılama hattında bulunur. Onur konuğu var ise, eşi ile birlikte karşılama hattında ev sahipleriyle birlikte bulunur. (Bu durumda ev sahibi yöneticinin yardımcıları ve eşleri karşılama hattında yer almaz.)

## Yarı resmi Davet ve Ziyafet

*Toplumsal yaşamda bir yöneticinin kurumda ziyaretçilerine, iş sahiplerine ve müşterilerine düzenlediği ve masraflarını kurum bütçesinden veya kurumsal vakıf ya da dernek gibi kaynaklardan karşıladığı davet ve ziyafetlerdir.*

Yine kuruluşların yıl dönümü, açılış ya da kutlama törenleri sonunda düzenledikleri; bir yöneticinin kurumdan veya ilden ayrılması sebebiyle meslektaşlarının ya da kurum personelinin uğurlama maksadıyla düzenlediği veda yemekleri de yarı resmi davet ve ziyafetlerdir.

Yarı resmi davet ve ziyafete davetliler davetiye kartı ya da telefon ile çağrılmaktadır. Yarı resmi davetler de protokol kuralları çerçevesinde düzenlenmeli, karşılama, ağırlama ve uğurlama protokol kurallarına uygun olarak yapılmalıdır.



Sosyal davet ve ziyafetler genel olarak sosyal tesiste, konukevinde, otel ya da restoranda düzenlenmektedir.

Bu tür davetler gündüz veya gece olabilmektedir. Gündüz yarı resmi davet ve ziyafetler genel olarak öğle yemeği (iş yemeği de denmekte) şeklinde düzenlenmektedir. Gece düzenlenen yarı resmi davetlere koyu renk takım elbise giymek gerekmektedir.

## Resmi Davet ve Ziyafet

*Resmi davetler kokteyl parti, resepsiyon (resmi kabul) ve yemek daveti olarak düzenlenmektedir.* Resmi davet ve ziyafetlerde “ev sahibi”, davet eden kişi veya kurum yöneticisidir.

Resmi davet ve ziyafetlere daha çok resmi kişiler davet edilmektedir. Bu tür davetlere “*Protokol Yemeği*” de denilmektedir. Örnek olarak devlet başkanlarının, başbakanların birbirine düzenledikleri ziyafetleri; bir devlet başkanına, başbakana veya bakana gittiği ilde veya kurumda düzenlenen ziyafetler verilebilir.

Resmi davet ve ziyafetler basılı davetiye kartı ile yapılmakta, davetin her türlü harcaması davet eden kuruluş bütçesinden karşılanmaktadır.

## Resepsiyon

*Resepsiyon, ulusal gün ve bayramlarda, kutlamalarda, kuruluş yıl dönümlerinde, yılbaşında; üst düzeye yapılan atama ve görevden ayrılmalarda, yabancı veya seçkin konuklar onuruna; Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Başbakan ve bakanlar ile yargı organlarının başkanları, komutanlar ve kurum başkanları tarafından resmi vesilelerle (kurumsal, kurumlar arası veya uluslararası resmi bir etkinliğin sonunda) düzenlenen kabul törenidir.*



### Bireysel Etkinlik

- Ülkemizde sistem değişmiş olup uygulamada başbakan yer almamaktadır. Ancak mevcut yönetmelikte yer aldığından "başbakan" ibaresi olduğu gibi kullanılmıştır.

Resepsiyon günün herhangi bir saatinde düzenlenebilmekte fakat resmi resepsiyonların hafta içinde öğleden sonra 12.30-14.00 ya da akşam 19.00- 21.00 saatleri arasında düzenlenmesi daha uygun olmaktadır.

Resepsiyon resmi nitelikte olduğundan dolayı davetiyede yazılan kıyafetin giyilmesi zorunluluğu vardır, davetiye üzerinde kıyafet belirtilmemiş ise koyu renk takım elbise giymek gerekmektedir.

Resepsiyonda kabul ve karşılama hattı mutlaka oluşturulmaktadır. Resepsiyonda konuklara öncelikle kokteyl verilmekte ve daha sonra büfede ağırlanmaktadır. Hazırlanan büfede self servis esas olup önce onur konukları ile ev sahipleri büfeye geçip daha sonra diğer konuklar protokole bağlı olmadan büfeden sırayla yemek almakta ve salonda uygun bir yere geçmektedirler. Ayrıca,



Resepsiyonda kabul ve karşılama hattı mutlaka oluşturulmaktadır.

resepsiyonda üst düzey konukların yer alacağı bir masa ayrılması geleneksel bir kuraldır.

Türkiye’de resepsiyon denildiğinde daha çok Cumhurbaşkanı, Valiler ve Büyükelçiler tarafından düzenlenen “Cumhuriyet Bayramı”, TBMM Başkanı tarafından düzenlenen “23 Nisan TBMM’nin Açılışı”, 30 Ağustos’ta Genel Kurmay Başkanlığı ve Garnizon Komutanlıkları tarafından düzenlenen “30 Ağustos Zafer Bayramı ve Türk Silahlı Kuvvetler Günü” resepsiyonları hatırlanmaktadır.

### Kokteyl parti

*Kokteyl parti, kişi sayısının fazla olduğu konukları resmi veya sosyal nedenle bir araya getirmek, kısa görüşmelerini (ayaküstü) sağlamak, bu esnada alkollü veya alkolsüz içkiler ve hafif çerezler (ordövr) ikram etmek için düzenlenen etkinliktir.* Kısaca kokteyl de denmektedir.

Kokteyller kamusal olarak kuruluş yıl dönümü, kurtuluş günü, anma ve kutlama günü, açılış ve diploma töreni, yeni atama ve görevden ayrılma (veda) gibi vesilelerle düzenlenmektedir. Buna ilaveten yabancı bir konuk veya önemli bir kişiyi dostlara tanıtmaya onuruna da kokteyl verilebilmektedir.

Kokteyller, kışın saat 17.00-19.00; yazın ise 18.00-20.00 saatleri arasında konutta, işyerinde, sosyal tesiste veya otellerde düzenlenmektedir.

Kokteyller resepsiyonlara nazaran daha az resmidir. Bu sebeple kokteyllerde kıyafet zorunluluğu yoktur. Davetiyenin üzerinde kıyafet belirtilmemişse, mevsime göre uygun bir takım elbise giyilmelidir. Fakat resmi kokteyllerde koyu renk takım elbise giyilmesi uygundur. Hanımlar da etek ceket / ipek bir elbise /kumaş pantolon ceket / elbise ceket /pantolon ipek bluz kıyafetlerinden birini tercih etmelidirler.

### Yemek daveti

*Yemek daveti en çok düzenlenen resmi davet ve ziyafet çeşitlerindendir.*

Resmi yemek davetlerinde kokteyl ikramı yapılmakta (tüm konukların bir araya gelmesini sağlamak amacıyla) ve bu arada oturma yerlerini gösteren yer kartları verilmektedir. Onur konuğu geldiğinde topluca yemek salonunu geçilmektedir.

Yemek ziyafetleri ilke olarak garsonlar tarafından masaya servis (oturarak yemek) şeklinde düzenlenmektedir. Fakat davet edilen konuk sayısının çok fazla olduğu özel, sosyal ve yarı resmi yemek ziyafetleri açık büfe olarak düzenlenebilmekte, konuklar açık büfeden yemekleri aldıktan sonra, hazırlanmış masalara oturmaktadırlar.

Resmi yemek davetleri büyük bir otelde, restoranda ya da konukevinde düzenlenmektedir. Genellikle akşam düzenlenmekle birlikte öğle saatlerinde düzenlenen yemek davetleri çoğu zaman yarı resmi iş yemeği olarak adlandırılmaktadır. Resmi akşam yemek davetlerinin başlangıç saati 20.00 veya 20.30’dur. Yemek davetinden ayrılma zamanını onur konuğu belirlemektedir. Akşam yemeklerinde normal ayrılma zamanı saat 23.00’tür.



Cumhurbaşkanlığınca düzenlenen davet ve ziyafetler “devlet daveti” niteliğindedir.

## Devlet Daveti ve Ziyafeti

*Cumhurbaşkanlığınca düzenlenen davet ve ziyafetler “devlet daveti” niteliğinde olduğundan devlet protokolü esasları uygulanmaktadır.* Devlet başkanının onuruna verilen yemek davetlerinde (örneğin Meclis Başkanının Cumhurbaşkanına verdiği yemek daveti gibi) devlet başkanı hem onur konukluğunu hem de ev sahipliğini üstlenmektedir.

Devlet başkanı, başka bir devlet başkanının onuruna bir yemek daveti veriyorsa masanın ortasına (dikdörtgen veya oval masa düzenlemesinde) devlet başkanları karşılıklı olarak oturmaktadırlar. Davetli devlet başkanın eşi ev sahibi devlet başkanının sağına, ev sahibi devlet başkanının eşi de misafir devlet başkanının sağına oturmaktadır. Diğer davetliler ise rütbe ve mevkilerine göre oturma düzenlerini almaktadırlar.

## DAVET VE ZİYAFETLERLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

Davet ve ziyafetler düzenlenirken dikkat edilmesi gereken hususlar vardır. Özellikle protokol kurallarına uyulması gereken durumlar söz konusudur. Davet ve ziyafetlerdeki davetiyelerin, menünün, masa ve oturma düzenin nasıl hazırlanması gerektiği, servis, görgü, nezaket, yemek yeme kurallarının ve genel kuralların neler olduğu önem arz etmektedir.

### Davetiyeler



Resmi davet ve ziyafetlerde basılı davetiye kartıyla, özel ve sosyal davet ve ziyafetlerde ise sözlü ya da telefonla konuklar davet edilmektedir.

*Resmi davet ve ziyafetlerde basılı davetiye kartıyla, özel ve sosyal davet ve ziyafetlerde ise sözlü ya da telefonla konuklar davet edilmektedir.* (20 konuktan fazla olan özel ve sosyal davet ve ziyafetlerde davetler de yazılı olarak yapılabilmektedir.)

Resmi davetlerde basılı davetiye kartında davetin içeriği, tarihi, saati, yeri katılacak olan davetlilerin kıyafetinin nasıl olması gerektiği, katılacak olan davetlilerin ne zamana kadar cevap vermesi icap ettiği gibi unsurlar yer almalıdır. Davetiye üstüne kesinlikle imza atılmamalıdır.

Resmi davetiyelerin sonunda vali ve büyükelçiler devlet adına davet ettiklerinden, davetlilerin teşekkürlerini “saygılarıla rica ederler” ibaresi bulunmalıdır. Bakanlar ve kurum yöneticileri kurum adına üst ve eş düzey konukları davet ettiklerinde davetlilerden “onurlandırmalarını saygıyla dilerler”; kurum içi davetlerde ise “rica ederler” ibaresi bulunmalıdır.

*Resmi davetiyelerde, ilke olarak davet edilecek kişinin adının ve soyadının yazılacağı bir satır açık bırakılmaktadır.* Bu satıra yazılacak olan yazılar çini mürekkepli örneğin; “Sayın Müsteşar ÖZTÜRK ve Bayan ÖZTÜRK” şeklinde el yazısı ile yazılmalıdır.

*Davet ve ziyafetlerde gerekli katılımın sağlanması ve konukların programlarını ayarlaması için davet en az 15 gün önce yapılmalıdır.* Davet edilen konuklar katılıp katılmama durumlarını en az üç gün önceden davet sahibine bildirmelidirler.

*Davete kaç kişinin katılacağını bilmek, ona göre masa ve oturma düzenini yapmak için davetiyenin altına "LCV"(Lütfen Cevap Veriniz) rumuzu konmakta ve telefon numarası yazılmaktadır. Davete gelinemeyeceğinin bildirilmesi isteniyorsa, davetiyeye "Yalnız mazeret için" rumuzu konmakta ve telefon numarası yazılmaktadır. "Mazeret" ibaresi sadece yemek davetlerinde konmaktadır. Davet ve ziyafetlere davet edilen kişi katılıp katılamama durumunu nasıl davet edildiye (yazılı veya sözlü) o şekilde geri bildirmelidir. **Cumhurbaşkanlığının düzenlemiş olduğu davetlere katılmak zorunlu olduğundan bastırılan davetiyelerde LCV ibaresi bulunmaz.***

Resmi olarak düzenlenen kokteyllerin davetiyelerinde başlangıç ve bitiş saati belirtilebilir ancak özel ve sosyal olarak düzenlenen kokteyllerde sadece başlangıç saati belirtilmektedir. Ayrıca kokteylin verilmiş gerekçesi davetiyeye yazılabilir.

## Menü Hazırlama

Başarılı bir yemek davetinde iyi hazırlanmış bir menünün payı çok büyüktür. Bu husus ev sahibinin zevkine, ustalığına ve görgüsüne bağlıdır. Davet sahibinin ekonomik gücünün ne altında ne de üstünde menü hazırlamaya dikkat etmelidir. Her ne kadar Türk kültüründe konuklar için en güzel şekilde hazırlanmak icap ederse de yine de gösterişe kaçılmamalıdır.

Ayrıca davetlerde menü hazırlarken mümkün olduğunca konukların hastalık durumları (şeker hastalığı, tansiyon vs.), yaşları, dini inançları dikkate alınmalı ve yiyebileceği menüler oluşturulmalıdır. Bu davranış ev sahibinin ne kadar ince düşünceli olduğunun bir kanıtı olacaktır.

*Ziyafet menüleri hazırlanırken yer alacak olan yemekler ziyafetin özelliğine göre ve davetlilerin evlerinde yedikleri yemekten farklı olmalıdır. Örneğin devlet başkanlarının farklı ülkelere gelen yabancı davetlilerine verdiği yemeklerde kendi ülkelerinin ulusal mutfağına özgü yemekler yer almalıdır. **Günümüzde ziyafetlerde modern menüler klasik menülerin yerini almıştır.** Hatta devlet büyüklerine verilen yemek davetlerinde yiyecekler en fazla altı sıradan oluşmaktadır.*

Özel ve sosyal davet ve ziyafet menüsünde öğle ve akşam yemeği 3-4 çeşit yemekten oluşmaktadır. Yarı resmi davet ve ziyafet menüsünde genel olarak öğle yemeğinde 4 çeşit, akşam yemeğinde 5 çeşit yemekten oluşmaktadır. Resmi davet ve ziyafet menüsünde öğle yemeği 4-5 çeşit, akşam yemeği 5-6 çeşit yemekten oluşmaktadır. ***Resmi davetlerde bir menüde 7 çeşit yemek sunmak, devlet ziyafeti olarak sadece Cumhurbaşkanına aittir.***



Günümüzde ziyafetlerde modern menüler klasik menülerin yerini almıştır.



### Örnek

- *Özel ve sosyal davet ve ziyafet menüsü:* Yayla çorbası, mevsim salatası, hindi rosto, meyve.
- *Yarı resmi davet ve ziyafet menüsü:* Kremalı mantar çorbası, sebzeli krep, piliç kızartma (pilav ve patatesle), salata, fırında sütlaç.
- *Resmi davet ve ziyafet menüsü:* Kremalı mantar çorbası, talaş böreği, dana külbastı, mevsim salatası, baklava, meyve.
- *Devlet ziyafeti menüsü:* Havyar-istiridye-midye, çorba, balık, sebzeli ve bademli pilavlı sıcak et, salata, tatlı, meyve.

## Masa ve Oturma Düzeni

*Resmi davet ve ziyafetlerde masa ve oturma düzeni protokolün en önemli unsurudur.* Davette onur konuğu bulunup bulunmaması, davetin eşli veya eşsiz olması, davetlilerin statüleri ve yemeğin düzenleneceği salonun şekli gibi unsurlar masa ve oturma düzenin nasıl olacağı ile ilgili önem arz etmektedir.

Yemek davetlerinde konukları memnun edebilmek için öncelikle masada oturma protokolüne uyulması önemlidir. *Bu sebeple konukların masadaki oturma düzeni konukların; sosyal mevkilerine ve bulundukları makama, yaşlarına, cinsiyetlerine, davet sahibi ile olan akrabalık derecelerine göre sıralanıp hazırlanmalıdır.*

Uluslararası düzeyde protokol önemlidir ve bu sebeple protokol kuralları eksiksiz olarak düzenlenmelidir. *Resmi davet ve ziyafetlerde tüm davetlilerin rütbe, unvan, siyasi mevki veya temsil ettiği mevkie göre oturma düzenin oluşturması temel prensiptir.* Bu şekilde sofraya oturmaya “sofra protokolü” denmektedir.

Oturma öncelik sırası hazırlanırken başkentte devlet protokolü, illerde il protokolü, ilçelerde ilçe protokolü, kurumlarda ise kurumsal protokole göre hazırlanmalıdır.

Konukların masaya oturtulma düzenlerinde protokolde üç usul vardır:

- *Fransız usulü:* Ev sahiplerin masanın tam ortasında oturtulduğu usuldür. Konuklar önem derecelerine göre ev sahiplerinin yanlarına oturtulur ve masa başına kimse oturtulmaz.
- *İngiliz usulü:* Masanın bir başına ev sahibi (erkek), diğer başına ev sahibesinin (hanım) oturduğu usuldür. Konuklar yan taraflara oturtulur.
- *Yuvarlak masa usulü:* Davetlerde konukları kolay oturtmak için en elverişli olan masa düzenidir.

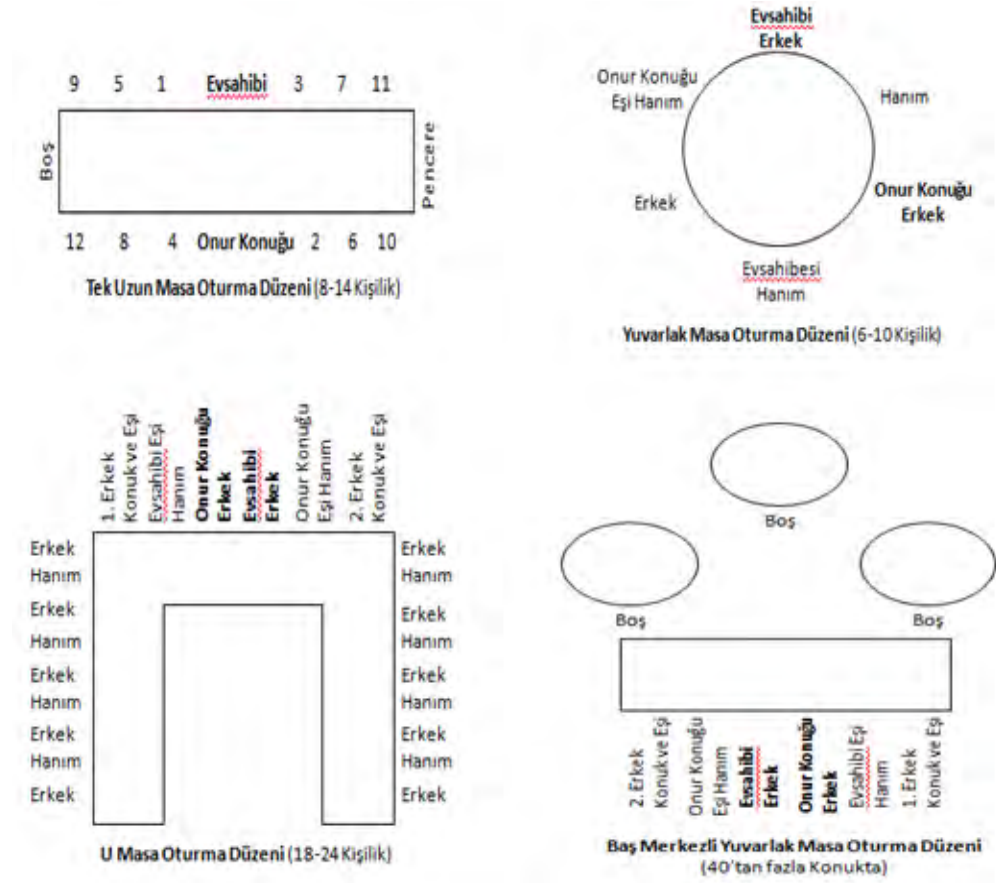
Buna ilaveten çok sayıda konuk davet edilecekse;

- Düz uzun masalar,
- T şeklide masalar,
- At nalı (U) şeklinde masalar kullanılabilir.



Resmi davet ve ziyafetlerde tüm davetlilerin rütbe, unvan, siyasi mevki veya temsil ettiği mevkie göre oturma düzenin oluşturması temel prensiptir.

*Resmi yemeklerde tek uzun masa, U masa, yuvarlak veya oval masa, kare masa düzenleri; ev davetlerinde ise yuvarlak masa düzeni tercih edilmelidir. Şekil 8.1’de davet ve ziyafetlerdeki masa oturma düzenleri yer almaktadır.*



**Şekil 8.1.** Masa Oturma Düzenleri (Demirkaya, 2013 ve Aytürk, 2009)

Resmi ve yarı resmi davetlerde eşler birbirinden ayrı masalarda ya da ayrı salonlarda oturtulmamalıdır. Her eş; eşinin sahip olduğu makam, mevki ve rütbeye uygun olarak protokol sırasına uygun yere oturtulmalıdır.

Kurumsal olarak düzenlenen bir yemek davetinde, ev sahibi kurum yöneticisi ile konuk kurum yöneticisi baş masada orta merkezde yan yana oturmalı, ev sahibi konuk yöneticisi sağına almalıdır. Konuk yöneticinin yardımcısı ev sahibi yöneticinin soluna, ev sahibi yöneticinin yardımcısı da konuk yöneticinin sağına gelecek şekilde oturmalıdır.



Resmi yemek davetlerinde servis tabağının 15 cm önüne ya da iki konuk arasında menü kartı konmalıdır.

*Resmi yemek davetlerinde katılımcıların sayısı sekiz kişiden fazla ise servis tabağının içindeki peçete üzerine veya tabağın baş kısmına onur konukları dışındaki davetlilerin yalnızca unvan ve soyadlarının yazılı olduğu yer kartları hazırlanarak masaya konulmalıdır. Örneğin Tümgeneral ÇAKMAK, Genel Müdür BALCI, “ Prof. Dr. BOZKURT ya da eşli katılım söz konusu ise Bayan SEZGİN, Bayan ÖZTÜRK şeklinde hazırlanmalıdır.*

Resmi yemek davetlerinde servis tabağının 15 cm önüne ya da iki konuk arasına menü kartı konmalıdır.

*Yabancı konukların bulunduğu resmi yemeklerde konuk ülke bayrağı ile ev sahibi ülke bayrağı ya masa üstüne konuk ve ev sahibinin önlerine ya da kromajlı direğe çekilmiş şekilde sağ arka taraflarına konulmalıdır.*

Masa orta süslerinin örtü ve yemek takımları ile uyumlu olmasına dikkat edilmelidir. Resmi öğle ve akşam yemek davetlerinde masanın ortasında mutlaka bir süs (genellikle mevsime uygun çiçek) bulunmalıdır.

*Masaya konulacak çiçek konukların birbirini görmelerine engel olmayacak yükseklikte ve ölçüsü masanın boyutuna göre olmalıdır.* Ayrıca masayı süslemek için vazo ve şamdanlar da kullanılabilir. Resmi bir yemek davetinde masanın üstüne konulacak vazanın porselen, kristal, gümüş olması uygunken; daha samimi sofralarda ahşap malzeme şamdan kullanmak daha uygundur. Resmi veya yarı resmi bir yemek davetinde şamdana konacak mum beyaz renkte veya krem renkte tercih edilmelidir. Şamdanlarda yakılan mumun alevinin göz hizasında olmamasına (göz hizasının altında ya da üstünde olmasına) dikkat edilmelidir.

## Servis Kuralları

Masaya servis yapılması, davette sunulan yemeğin lezzet ve kalitesi kadar önemli bir husustur. *Masaya yapılan servisin zamanında, sakin ve sessiz yapılması ve konukların acele yemeğe zorlanmaması veya iki yemek servisi arasında uzun bir süre bekletilmemesi gerekmektedir.*

Davet ve ziyafetlerde servis yapacak personelin tüm servis usullerini, protokol, nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uygulayabilme bilgi ve becerisine sahip olması gerekmektedir.

Genel olarak 10-12 konuğun davet edileceği resmi bir akşam yemeğine iki ile üç garson; çok resmi davetlerde dört konuğa bir garson; yarı resmi davetlerde 14-16 konuğa iki garson; evlerde verilecek yemek davetlerinde ise 8 veya daha az konuğa bir garson servis yapabilmektedir.

*Modern servislerde masada hanım bir konuk bulunduğu sürece ilk servis ev sahibesine (ev sahibi hanım) yapılmaz. Servis ev sahibinin sağında oturan konuk hanımdan başlanarak ev sahibinde son bulur.*

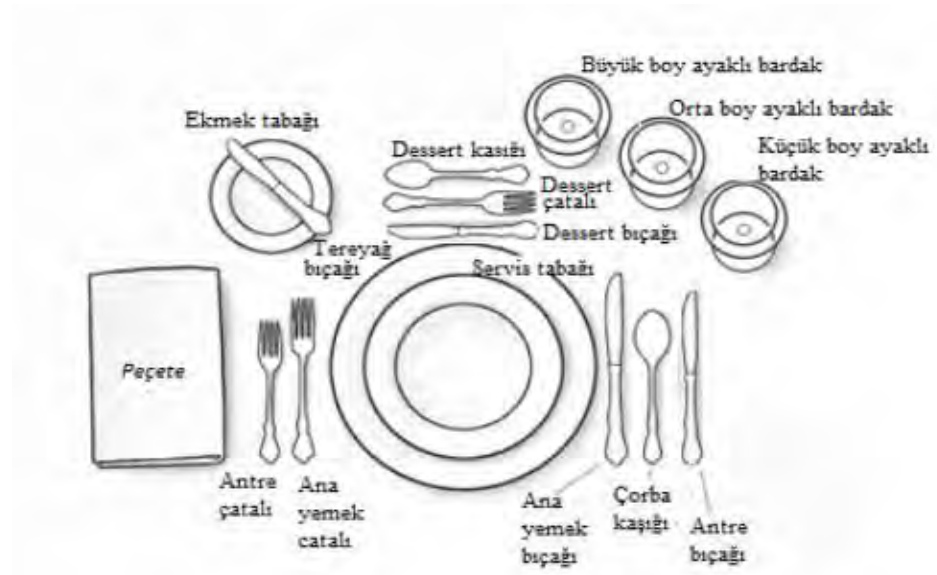
Pek çok Avrupa ülkesinde, resmi davetlerde, ev sahibinin sağında oturan konuk hanımdan başlamak ve ev sahibinde son bulmak üzere öncelikli olarak hanımlara servis yapmak âdettir. Ardından ev sahibesinin sağındaki erkek konuktan başlamak ve ev sahibinde bitirmek üzere erkeklere yapılmaktadır.

*Yemek masasında, menüye uygun olarak gerekli kaşık, bıçak ve çatal, kullanılış amacına ve yemek sırasına göre, dıştan içe doğru gelecek biçimde yerleştirilir.* Kaşık ve bıçaklar servis tabağının sağına, çatal soluna konmalıdır. Masaya üçten fazla çatal-bıçak konmamalıdır. Tatlı kaşığı veya çatal-bıçağı ya da meyve çatal-bıçağı servis tabağının önüne konulur. Yemeklerde, ekmek ve salata tabakları servis tabaklarının sol ilerisine, bardak ve kadehler ise servis tabağının



Genel olarak 10-12 konuğun davet edileceği resmi bir akşam yemeğine iki ile üç garson; çok resmi davetlerde dört konuğa bir garson servis yapabilmektedir.

sağ ilerisine sağdan sola doğru, küçükten büyüğe göre sıralanmalıdır. Yemek alkolsüz ise içki bardaklarının yerine meyve suyu bardağı konulmalıdır. Şekil 8.2’de resmi yemek kuveri yer almaktadır.



Şekil 8.2. Resmi Yemek Kuveri (MEGEP, 2017)

*Protokol servisinin daha rahat yapılması için, kuverler arasında 70-90 cm’lik uzaklık olması önemlidir.* Protokol servisinde kesinlikle komi servis yapmaz.

Protokol servisinde mutlaka sessiz olunması gerekmektedir. Protokol servisinde davetliler salona girmeden önce mutlaka şamdanların yakılması gerekmektedir. Protokol servisinde masaya servis edilecek içkiler daha önceden belirlendiği için sunum ve degüstasyon (içki tadımı) masada yapılmaz. Protokol servisten önce mutlaka ilgili müdür veya şef servisle ilgili prova yaptırılmalıdır. Servis esnasında ise ilgili şef yalnızca baş işareti ile servisin akışını sağlamalıdır.

*Protokol masalarına menaj olarak yalnızca tuzluk konmaktadır. Karabiber kokusu nedeniyle masaya konmamakta, istenildiği takdirde veya servis durumuna göre getirilmektedir. Resmi yemek davetlerinde masalarda kürdan bulundurulmaz.* Resmi yemek davetlerinde kâğıt peçete kullanılmaz. Sosyal davet ve ziyafetlerde masaya sigara, kül tablası, kürdan konulabilirken, resmi davet ve ziyafetlerde konulmamalıdır. Davet ve ziyafet masalarına soğan, sarımsak, acı biber ve karabiber konulmamalıdır. Resmi davetlerde masaya hardal ve sos konulmamakta, davetlilerin talepleri doğrultusunda garson tarafından getirilerek servis edilmektedir.

Resmi davet ve ziyafetlerde limon kesilmiş ve dilimlenmiş olarak tül içine sarılı olarak servis edilmelidir. Resmi yemek davetlerinde tereyağı sofraya konulmaz ve ikram edilmez. Eğer masada küçük tabak var ise bu ya salata ya da ekmek içindir. Çay ikram edilirken kaşıklar bardak ya da fincanın içerisine konulmamalıdır. Kaşıklar çay altlığının sağ tarafına çukur tarafı yukarı bakacak şekilde konulmalı, şekerler de kaşığın içerisine bırakılmalıdır.

*Kokteyl partilerde salona küçük masalar üzerine tuzlu kuru pasta ve bisküvi ve / veya kuruyemiş tabakları konmaktadır.* Buna ilaveten garsonlar tarafında



Protokol servisinde kesinlikle komi servis yapmamakta ve servis esnasında garsonların mutlaka sessiz olması gerekmektedir.

sıcak olarak börek, küçük köfte vs. de servis yapılabilmektedir. Kokteyl partilerde alkollü ve alkolsüz içki ikramını garsonlar yapabilir ya da davetlilerin kendi içkilerini alabilecekleri büfelerde hazırlanabilir.

## Görgü ve Nezaket Kuralları

Sosyal hayatın gereği olarak birçok farklı sebeple ziyafet, çay, bahçe partisi, kokteyl, büfe vs. gibi yemek davetleri vermek veya bu tip davetlere katılmak durumunda kalındığında aile sofralarından veya samimi dost yemeklerinden farklı olarak birtakım kurallara dikkat etmek gerekmektedir. *Nezaket kuralı en önemli unsurdur.*



Davet ve ziyafetlerde ev sahibinin/ev sahibesinin gösterdiği yere ya da masa yer planında belirtilen yere oturulmalıdır.

*Davet ve ziyafetlerde ev sahibinin/ev sahibesinin gösterdiği yere ya da masa yer planında belirtilen yere oturulmalıdır.* Erkekler masaya oturmadan önce sağ taraflarına oturan hanımların sandalyesini hafifçe kaldırarak yardımcı olmalıdırlar.

*Onur konuğu ya da ev sahibi kumaş peçeteyi alıp dizlerinin üstüne sermeden almamalı, onlar yemeye başlamadan yemeğe de başlanmamalıdır.* Bez peçete kesinlikle boğaza takılmamalı, servis tabağının altına ilâştirerek öne serilmemelidir. Bez peçete ikiye katlanarak dizlerin üstüne serilmelidir.

*Hiçbir davet ve ziyafette masadaki tabak, bardak, kaşık, çatal ve bıçak peçete ile silinmemelidir.* Her türlü yemek davetinde masaya çanta, telefon, anahtarlık, kitap, gazete vb. hiçbir şey bırakılmamalıdır.

*Masaya servis yapılırken garsonun elinden herhangi bir yiyecek veya içecek alınmamalı ve garsonun eline de hiçbir şey verilmemelidir.* Garsona yardım etmek hoş görülmez hatta kabalık sayılır.

*Her türlü davet ve ziyafette yapılan ikramlar kabul edilmeli,* tok olarak davetlere gidilmemeli, en azından sunulan yiyeceklerin tadına bakılmalı, sağlık sorunları varsa belirtilerek özür dilenmelidir.

*Konukların ev davetlerine çiçek, çikolata ve tatlı gibi küçük hediyelerle gitmeleri ince bir davranış olduğu unutulmamalıdır.* Dışarıda verilen davet ve ziyafetlere bu tür hediyeler götürmek doğru değildir.

## Yemek Yeme Kuralları

*Resmi davet ve yemeklerde bez peçete kullanmak esas* olmakla birlikte kaliteli kâğıt peçete ya da bez peçete ile birlikte kâğıt peçete kullanıldığı da görülmektedir. Kâğıt peçete bez peçete gibi oturulduğunda kucağa serilmez. Dudaklar ya da el temizlemek için kullanılır. Yemekte hem bez peçete hem de kâğıt peçete bırakılmış ise bez peçete kucağa serilmeli, kâğıt peçete ile de dudak ve eller kirlendiğinde temizlenmeli ve tabağın sağ tarafına bırakılmalıdır.

*Yemek ağza götürülmeli, ağız yemeğe uzatılmamalı, yemek yerken ağız şapırdatılmamalı, ağız kapalı tutulmalıdır.* Ağızda yemek varken konuşulmamalı, sofrada çatal, bıçak vb. sofraya aksesuarları ile oynanmamalı ve sofrada hiçbir yiyecek veya içecek koklanmamalıdır.



Sunum yapılan tepsiden ya da masaya ortaya bırakılan servis tabaklarından doğrudan doğruya yiyecek almak doğru değildir.

*Yemekte esas olan sağ elin kullanılmasıdır.* Ancak çatal-bıçak birlikte kullanıldığında, bir yiyeceği kesmek gerektiğinde bıçak sağ elde, çatal sol elde olmalıdır. Yiyeceği bir iki dilim kestikten sonra sol elle devam edilebileceği gibi, bıçağı masaya paralel biçimde tabağa bırakarak çatalı sağ ele alıp yemeğe devam edilebilir.

*Sunum yapılan tepsiden ya da masaya ortaya bırakılan servis tabaklarından doğrudan doğruya yiyecek almak doğru değildir.* Servis çatal ya da kaşığıyla istendiği kadar tabağa alınmalı ve alınan yiyecekler bitirilmelidir.

*Yemek yenme sırasında çatal-bıçak, tabak içerisine ters V şeklinde konmalı, çatalın uçları yukarıya bakmalı, çatal, bıçak ve kaşık masadan tabağa köprü yapılmamalıdır.* Yine yemekte çatal, bıçak ve kaşık masaya bırakılmamalıdır. Yemeğin bittiğini ya da tabağın alınması istendiğinde çatal-bıçak tabağın içine bir birine paralel, yan yana, saatin dördü yirmi geçe pozisyonu gibi bıçak sağda ağzı sola dönük, çatal solda sivri uçları tabağa dönük olacak şekilde bırakılmalıdır.

*Yemeğin tadına bakmadan tuz ve baharat atılmamalıdır.* Bunlara ihtiyaç duyulması durumunda özel kaplarında değillerse parmakla alınarak atılmamalı, küçük kaşık ya da bıçak ucu yardımıyla yemeklere atılmalıdır. Tuzluk ve biberlik uzanılmayacak yerde ise kalkıp alınmamalı, garson ya da en yakın kişiden istenmelidir.

*Yemekte kürdan kullanılmamalı, makyaj tazelenmemeli, burun temizlenmemelidir.* Bu tür durumlarda lavabo kullanılmalıdır.

*Yemek çok acele ya da çok hızlı yenmemelidir.* Yemek yerken ev sahibine veya onur konuğuna uyulmalıdır. Davet ve ziyafette esas yemeğe birlikte başlayıp birlikte bitirmektir.

*Şerefe kadeh kaldırmak resmi davetlerde ayakta; özel ve sosyal davetlerde masada oturarak yapılır.* Bir davette içkiyi başlatma, şerefe ya da sağlığa kadeh kaldırma hakkı daima ve mutlaka ev sahibine aittir.

## Davet ve Ziyafetlerde Genel Kurallar

Resmi yemek davetleri ilke olarak akşam ve davetiye gönderilerek düzenlenmelidir. *Davete onur konuğu katılacak ise davetiye üzerinde belirtilmeli ve ondan daha yüksek rütbeli bir kişi davet edilmemelidir.* Ayrıca onur konuğu eşli katılım gösterecekse davet eşli verilmelidir. *Davetlerde, davet kartının üzerinde belirtilen kıyafetin giyilmesi zorunludur.* Kıyafet belirtilmemiş ise akşam davetlerinde koyu renk takım elbise giymek gerekir. *Davet edilen konuklar davetiye üzerinde belirtilen saate davet yerinde bulunmalıdırlar.* Belirtilen saatten önce veya sonra gelmek doğru değildir.

*Birim amirleri, protokol listesine göre kendilerinden üstte bulunan yöneticileri davet etmeden önce mutlaka amirlerine danışmalıdır.* Bir yönetici, ancak kendi üstünü, eş ve ast düzeydeki kurum ve kuruluşların yöneticilerini ve kişileri davet edebilir. Yöneticinin protokol olarak kendi üstünde bulunan kişileri davet etmek için bağlı bulunduğu üst makamdan izin almalıdır.

*Kokteyl parti, resepsiyon veya yemek davetleri için gönderilen davetiyeler şahsa özeldir.* Bundan dolayı davet edilen kişi kendi davetiyesi bir başkasına (yardımcısına, akrabasına veya arkadaşına) vermesi doğru değildir. Eğer ki kişinin mazereti varsa özrünü beyan ederek davete katılmaz. Ancak kurumsal davetlerde yerine temsilci gönderebilir.

*Her davete mutlaka cevap verilmelidir.* Özellikle LCV (Lütfen Cevap Verin) notu belirtilmiş olan davetiyelere zamanında cevap verilmesi gerekmektedir. *Davet edilmeyen bir yere gidilmemeli ayrıca davet edilen yere de haber vererek gidilmelidir.* Çünkü davetlilerin karşılanması, belirlenen yere oturtulması ve ağırlanması önemlidir. Bu sebeple kişi geleceğini bildirdiği bir davete mutlaka gitmeli eğer geçerli bir mazereti var ise özür beyan ederek gelemeyeceğini davetten önce bildirmelidir.

*Kurumsal resmi davet ve ziyafetlerde karşılamada, önde davet eden makam sahibi ve sonra eşi, 1. Yardımcısı ve sonra eşi yer almaktadır.* Eğer onur konuğu varsa ev sahipleri ile beraber onur konuğu ve eşi de karşılamada yer almaktadır. (Bu durumda 1. Yardımcısı ve eşi karşılamada yer almaz.) *Davet edilen konuklar davet yerine geldiklerinde ev sahipleriyle el sıkışarak selamlaşırken saygı ve memnuniyet ifadelerini belirtmelidirler.* (Tanışmıyorlarsa kendilerini tanıtmalıdır.) Resmi davet ve ziyafetlerde konuklar evli çift ise davetli makam ve resmi unvan sahibi önden, eşi arkasından davet yerine girmektedir. Özel ya da sosyal davet ve ziyafetlerde ise daima hanım önden davet yerine girmektedir.

*Davetlerde prensip olarak davet saatinden 30 dakika sonra yemeğe geçilmektedir.* Bu süre zarfında kokteyl salonunda veya dinlenme salonunda konukların gelmesi beklenir. *Davete geç kalan üst konuklar haber verdikleri takdirde en fazla 20 dakika beklenir,* bu süre zarfında gelmezlerse yemeğe geçilir. Ast konuklar geç kalacaklarını haber verseler de beklenmezler. Resmi davetlerde yalnızca onur konukları beklenir, gelmeden sofraya geçilmez. Onur konuğu bir saat beklenir, gelmediği takdirde ya davet iptal edilir ya da yemeğe geçilir.

*Uğurlama sadece yemek ve resepsiyon davetlerinde yapılır, kokteyllerde yapılmaz.* Kokteyllerin bitiş saati davetiyelerde belirtilmiş olduğundan, bu saate yaklaşıldığı zaman, kokteyli verenlere teşekkür edilir, kokteylin başarılı geçtiğine dair birkaç nezaket cümlesi söylenerek müsaade istenir. Müsaade almak için sosyal konumu önemli olan kimsenin kokteylden ayrılmış olmasına dikkat edilmez. Kokteylden erken ayrılmak isteyen konuklar teşekkür eder, kokteylin başarılı geçtiğini belirtirken mazeretlerini de açıklarlar. *Resmi akşam yemeklerinde ayrılış saatini onur konuğu belirlemekle birlikte en geç saat 23.00'tür.* Ancak onur konuğu ayrılmadan da yemekten ayrılmak doğru değildir.



Uğurlama sadece yemek ve resepsiyon davetlerinde yapılır, kokteyllerde yapılmaz.



Bireysel Etkinlik

- Günümüzde düzenlenen resmi davet ve ziyafetleri protokol kuralları çerçevesinde değerlendirip 200 kelimeyi aşmayacak şekilde yazınız.



## Özet

### • DAVET VE ZİYAFET PROTOKOLÜ

• Özel olarak evde verilen yemek davet ve ziyafetleri özel; sosyal yaşamda restoranda veya sosyal tesiste verilen yemek davet ve ziyafetleri sosyal; kamusal ve kurumsal yaşamda düzenlenen yemek davet ve ziyafetleri resmi olarak adlandırılmaktadır.

### • DAVET VE ZİYAFET

• Davet “çağrı, çağırma ve yemekli toplantı”; ziyafet ise “eğlenmek veya bir olayı kutlamak amacıyla birçok kimsenin bir araya gelerek yedikleri yemek, şölen, toy” anlamına gelmektedir.

### • DAVET VE ZİYAFET ÇEŞİTLERİ

• Kamusal yaşamda yemek davetleri özel, sosyal, yarı resmi, resmi ve devlet daveti ve ziyafetleri şeklinde düzenlenmektedir.

• **Özel Davet ve Ziyafet:** Bir kişinin kendi adına evinde, sosyal bir tesiste, konukevinde, restoranda veya otelde meslektaşlarına, amir ve üstlerine ya da arkadaş çevresine giderlerini kendisinin karşıladığı davet ve ziyafetlerdir.

• **Sosyal Davet ve Ziyafet:** Dernek, vakıf, sendika, şirket, meslek odaları gibi kuruluşların kendi bütçeleriyle sosyal ve kurumsal amaçlı düzenledikleri; bir yerde çalışan personelin, aynı meslekten ya da aynı memleketten olanların tanışma ve dayanışma amacıyla kendi arasında düzenledikleri; bir amir veya memurun yükselme, ödül alma, görevden ya da görev yerinden ayrılma, evlenme gibi sosyal nedenlerle personelin kendi arasında toplanarak ve masrafları paylaşarak düzenlediği davet ve ziyafetlerdir.

• **Yarı resmi Davet ve Ziyafet:** Toplumsal yaşamda bir yöneticinin kurumda ziyaretçilerine, iş sahiplerine ve müşterilerine düzenlediği ve masraflarını kurum bütçesinden veya kurumsal vakıf ya da dernek gibi kaynaklardan karşıladığı davet ve ziyafetlerdir.

• **Resmi Davet ve Ziyafet:** Resmi davetler kokteyl parti, resepsiyon (resmi kabul) ve yemek daveti olarak düzenlenmektedir. Resmi davet ve ziyafetlerde “ev sahibi”, davet eden kişi veya kurum yöneticisidir.

**Resepsiyon:** Resepsiyon, ulusal gün ve bayramlarda, kutlamalarda, kuruluş yıl dönümlerinde, yılbaşında; üst düzeye yapılan atama ve görevden ayrılmalarda, yabancı veya seçkin konuklar onuruna; Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Başbakan ve bakanlar ile yargı organlarının başkanları, komutanlar ve kurum başkanları tarafından resmi vesilelerle (kurumsal, kurumlar arası veya uluslararası resmi bir etkinliğin sonunda) düzenlenen kabul törenidir.

**Kokteyl parti:** Kokteyl parti, kişi sayısının fazla olduğu konukları resmi veya sosyal nedenle bir araya getirmek, kısa görüşmelerini (ayaküstü) sağlamak, bu esnada alkollü veya alkolsüz içkiler ve hafif çerezler (ordövr) ikram etmek için düzenlenen etkinliktir. **Yemek daveti:** Yemek daveti en çok düzenlenen resmi davet ve ziyafet çeşitlerindendir. Yemek ziyafetleri ilke olarak garsonlar tarafından masaya servis (oturarak yemek) şeklinde düzenlenmektedir.

• **Devlet Daveti ve Ziyafeti:** Cumhurbaşkanlığına düzenlenen davet ve ziyafetler “devlet daveti” niteliğinde olduğundan devlet protokolü esasları uygulanmaktadır.



## Özet (devamı)

### • DAVET VE ZİYAFETLERLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

• Davet ve ziyafetler düzenlenirken özellikle protokol kurallarına uyulması gereken durumlar söz konusudur. Davet ve ziyafetlerdeki davetiyelerin, menünün, masa ve oturma düzeninin nasıl hazırlanması gerektiği, servis kurallarının, görgü ve nezaket kurallarının, yemek yeme kurallarının ve genel kuralların neler olduğu önem arz etmektedir.

• **Davetiyeler:** Resmi davet ve ziyafetlerde basılı davetiye kartıyla, özel ve sosyal davet ve ziyafetlerde ise sözlü ya da telefonla konuklar davet edilmektedir. Davet ve ziyafetlerde gerekli katılımın sağlanması ve konukların programlarını ayarlaması için davet en az 15 gün önce yapılmalıdır.

• **Menü Hazırlama:** Özel ve sosyal davet ve ziyafet menüsünde öğle ve akşam yemeği 3-4 çeşit yemekten oluşmaktadır. Yarı resmi davet ve ziyafet menüsünde genel olarak öğle yemeğinde 4 çeşit, akşam yemeğinde 5 çeşit yemekten oluşmaktadır. Resmi davet ve ziyafet menüsünde öğle yemeği 4-5 çeşit, akşam yemeği 5-6 çeşit yemekten oluşmaktadır. Resmi davetlerde bir menüde 7 çeşit yemek sunmak, devlet ziyafeti olarak sadece Cumhurbaşkanıya aittir.

• **Masa ve Oturma Düzeni:** Resmi davet ve ziyafetlerde masa ve oturma düzeni protokolün en önemli unsurudur. Davette onur konuğu bulunup bulunmaması, davetin eşli veya eşsiz olması, davetlilerin statüleri ve yemeğin düzenleneceği salonun şekli gibi unsurlar masa ve oturma düzeninin nasıl olacağı ile ilgili önem arz etmektedir.

• **Servis Kuralları:** Genel olarak 10-12 konuğun davet edileceği resmi bir akşam yemeğine iki ile üç garson; çok resmi davetlerde dört konuğa bir garson; yarı resmi davetlerde 14-16 konuğa iki garson; evlerde verilecek yemek davetlerinde ise 8 veya daha az konuğa bir garson servis yapabilmektedir.

• **Görgü ve Nezaket Kuralları:** Davet ve ziyafetlerde ev sahibinin/ev sahibesinin gösterdiği yere ya da masa yer planında belirtilen yere oturulmalıdır. Masaya servis yapılırken garsonun elinden herhangi bir yiyecek veya içecek alınmamalı ve garsonun eline de hiçbir şey verilmemelidir.

• **Yemek Yeme Kuralları:** Yemek ağza götürülmeli, ağız yemeğe uzatılmamalı, yemek yerken ağız şapırdatılmamalı, ağız kapalı tutulmalıdır. Ağızda yemek varken konuşulmamalı, sofrada çatal, bıçak vb. sofraya aksesuarları ile oynanmamalı ve sofrada hiçbir yiyecek veya içecek koklanmamalıdır. Yemekte esas olan sağ elin kullanılmasıdır.

• **Davet ve Ziyafetlerde Genel Kurallar:** Resmi yemek davetleri ilke olarak akşam ve davetiye gönderilerek düzenlenmelidir. Her davete mutlaka cevap verilmelidir. Davetlerde prensip olarak davet saatinden 30 dakika sonra yemeğe geçilmektedir. Bu süre zarfında kokteyl salonunda veya dinlenme salonunda konukların gelmesi beklenir.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Bir kişinin kendi adına evinde, sosyal bir tesiste, konukevinde, restoranda veya otelde meslektaşlarına, amir ve üstlerine ya da arkadaş çevresine giderlerini kendisinin karşıladığı davet ve ziyafet çeşidi aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Özel Davet ve Ziyafet
  - b) Sosyal Davet ve Ziyafet
  - c) Yarı Resmi Davet ve Ziyafet
  - d) Resmi Davet ve Ziyafet
  - e) Devlet Daveti ve Ziyafeti
2. Resmi resepsiyonların hafta içi akşam düzenlendiği saat aralığı aşağıdakilerden hangisinde doğru verilmiştir?
  - a) 17.00-19.00 saatleri arasında
  - b) 17.00-20.00 saatleri arasında
  - c) 18.00-21.00 saatleri arasında
  - d) 19.00-21.00 saatleri arasında
  - e) 19.00-22.00 saatleri arasında
3. Davet ve ziyafetlerde yuvarlak masa oturma düzeninde kaç kişi oturabilir?
  - a) 6-10 kişi
  - b) 8-14 kişi
  - c) 15-20 kişi
  - d) 18-24 kişi
  - e) 25-35 kişi
4. Aşağıdakilerden hangisi davet ve ziyafetlerde genel kurallar arasında yer almaz?
  - a) Resmi yemek davetleri ilke olarak akşam ve davetiye gönderilerek düzenlenmelidir.
  - b) Davet edilen konuklar davete istediği saatte katılabilirler.
  - c) Kokteyl parti, resepsiyon veya yemek davetleri için gönderilen davetiyeler şahsa özeldir.
  - d) Davetlerde, davet kartının üzerinde belirtilen kıyafetin giyilmesi zorunludur.
  - e) Uğurlama sadece yemek ve resepsiyon davetlerinde yapılır, kokteyllerde yapılmaz.

5. Aşağıdakilerden hangisi resmi davetlerde basılı davetiye kartında yer almaz?
  - a) Davetin içeriği
  - b) Davet sahibinin imzası
  - c) Davetin saati
  - d) Davet yeri
  - e) LCV (Lütfen Cevap Veriniz)
6. Aşağıdakilerden hangisinde resmi davet ve ziyafetlerle ilgili verilen bilgi yanlıştır?
  - a) Resepsiyonda kabul ve karşılama hattı mutlaka oluşturulmaktadır.
  - b) Kokteyl parti, kişi sayısının fazla olduğu konukları resmi veya sosyal nedenle bir araya getirmektedir.
  - c) Yemek daveti en çok düzenlenen resmi davet ve ziyafet çeşitlerindendir.
  - d) Kokteyller resepsiyonlara göre daha resmidir.
  - e) Resmi davet ve ziyafetlere daha çok resmi kişiler davet edilmektedir.
7. Davet ve ziyafetlerde servis kuralları ile ilgili aşağıdaki bilgilerden hangisi doğrudur?
  - a) Resmi yemek davetlerinde masalarda kürdan bulundurulmaz.
  - b) Resmi davet ve ziyafetlerde limon kesilmiş ve dilimlenmiş olarak çay tabağında servis edilmelidir.
  - c) Protokol masalarına menaj olarak tuzluk ve karabiberlik konulur.
  - d) Resmi davet ve ziyafetlerde masaya sigara, kül tablası, kürdan konulmalıdır.
  - e) Davette masaya soğan, sarımsak, acı biber ve karabiber konulmalıdır.
8. Devlet davet ve ziyafet menüsü kaç çeşit yemekten oluşmaktadır?
  - a) 3 çeşit
  - b) 4 çeşit
  - c) 5 çeşit
  - d) 6 çeşit
  - e) 7 çeşit
9. Davet ve ziyafetlerde ev sahibinin/ev sahibesinin gösterdiği yere ya da masa yer planında belirtilen yere oturulması aşağıdakilerden hangi kurallar içerisinde yer alır?
  - a) Servis kuralı
  - b) Yemek yeme kuralı
  - c) Görgü ve nezaket kuralı
  - d) Menü hazırlama kuralı
  - e) Davetiye kuralı

10. Cumhurbaşkanlığınca düzenlenen davet ve ziyafet çeşidi aşağıdakilerden hangisidir?
- a) Özel Davet ve Ziyafet
  - b) Sosyal Davet ve Ziyafet
  - c) Yarı Resmi Davet ve Ziyafet
  - d) Resmi Davet ve Ziyafet
  - e) Devlet Daveti ve Ziyafeti

**Cevap Anahtarı**

1.a, 2.d, 3.a, 4.b, 5.b, 6.d, 7.a, 8.e, 9.c, 10.e

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

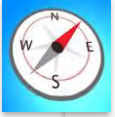
- Aker, Z. (1969). Protokol kuralları (sosyal davranışlar). İstanbul: Yaylacık Matbaası.
- Altınöz, M., Tutar, H., & Bayraktar, K. (2002). Protokol bilgisi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Aytürk, N. (2009). Protokol yönetimi kuramsal yaşamda protokol kuralları (5. baskı). Ankara: Türkiye ve OrtaDoğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Demirkaya, H. (2013). Bireysel ve örgütsel boyutlarıyla sosyal davranış görgü – protokol. Kocaeli Üniversitesi: Umuttepe Yayınları.
- Esirci, Ş. (2010). Görgü ve nezaket kuralları. Ankara: Bilgi Yayınevi.
- Genç, R. (2014). Uluslararası otel ve restoran yönetimi (ilkeler, kavramlar, uluslararası kaide ve kurallar). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kurtoğlu, A. (2002). Günlük hayatımızda nezaket ve görgü. İstanbul: Timaş Yayınları.
- MEGEP (2017). Yiyecek içecek hizmetleri kuver açma. 17 Ağustos 2019 tarihinde [http://megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller/Kuver%20A%C3%A7ma.pdf](http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller/Kuver%20A%C3%A7ma.pdf) adresinden erişildi.
- Mısırlı, İ. (2010). Sosyal davranışlar ve protokol bilgisi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özaltın, Ş. D. (2007). Her şeyin bir adabı var....İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2003). Konaklama ve yiyecek – içecek işletmelerinde servis tekniği ve uygulamaları (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şahin, A. (2011). Kamu idarelerinde protokol kuralları: bir yöntem denemesi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya.
- TDK Sözlüğü, Türk Dil Kurumu Sözlüğü (2019). Davet ve ziyafetin tanımı. 17 Ağustos 2019 tarihinde <http://sozluk.gov.tr/> adresinden erişildi.

# KIYAFET PROTOKOLÜ



## İÇİNDEKİLER

- Protokolde Kıyafet ve Önemi
- Protokol Kıyafetlerinin Genel Özellikleri
- Protokol Türlerine Göre Kadın ve Erkeklerde Kıyafet Seçimi



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Protokollerde Kıyafet kavramının önemini açıklayabilecek,
  - Protokol kıyafetlerinin genel özelliklerini bilecek,
  - Kadınların protokollerde giymeleri gereken kıyafetleri ve özelliklerini sıralayabilecek,
  - Erkeklerin protokollerde giymeleri gereken kıyafetleri ve özelliklerini sıralayabilecek,
  - Farklı protokol türlerine göre kadın ve erkeklerin giymeleri gereken kıyafetleri açıklayabileceksiniz.

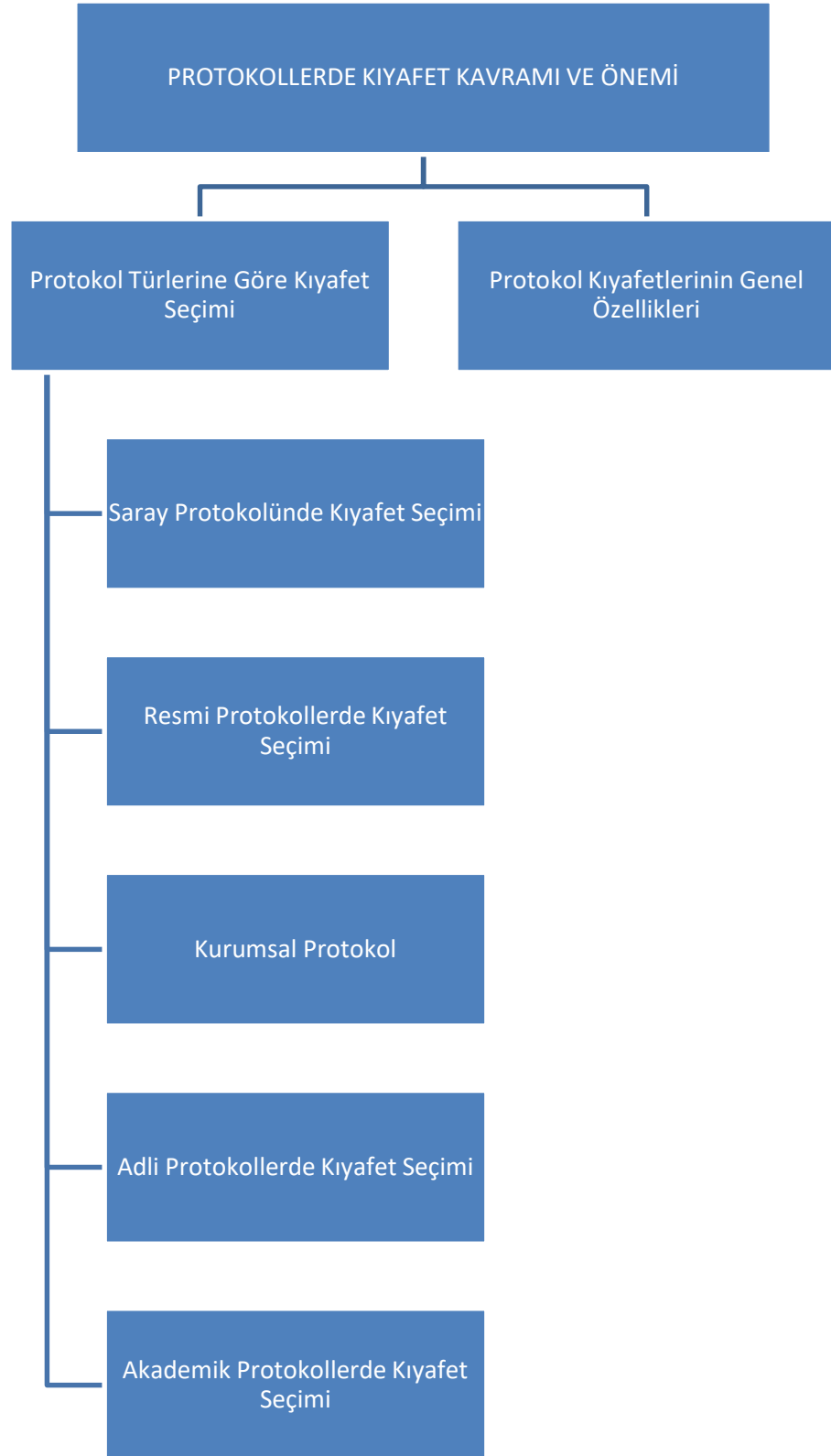


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

**Doç. Dr. Aslı  
ALBAYRAK**

## ÜNİTE 9



## GİRİŞ

İş yaşamı, devlet ve diplomasi gibi alanlarda gerçekleştirilen çeşitli faaliyetlerde uyulması gereken bazı kurallar vardır. Bu kurallar davranış, görgü ve nezaketle ilgili olabildiği kadar kıyafetlerle de ilgilidir. *Çünkü bir protokolda giyilen kıyafetler bazen resmiyet ve saygının göstergesi bazen de yönetmeliklerin zorunlulukları olabilmektedir. Özellikle hem yönetmeliklerle belirlenmiş kıyafetlerin (askeri üniformalar gibi) hem de ulusal-uluslararası toplantılar, resepsiyonlar, balolar gibi etkinliklerde giyilen kıyafetlerde belirli kurallara uyulması hem nezaketin hem de kendimiz hakkında karşıımızdakilere bilgi vermenin en kolay ve önemli yoludur.* Nitekim ne giydiğimiz ve nasıl giydiğimiz karşıımızdakilerin bizimle ilgili kolaylıkla fikir sahibi olmasına yardımcı olmaktadır.

Protokollerde kıyafet seçimi yapılırken seçilen kıyafetin kullanım amacına, kullanılacak zaman dilimine, mevsime, model ve renk uyumuna dikkat edilerek protokol kurallarına uyma açısından bir zorunluluk olarak kabul edilmektedir. Diğer taraftan protokol kıyafetlerinde lüks ve pahalılık değil temiz, düzenli ve uygun kıyafet seçimi esastır. Genel olarak protokollerde ne giyilmesi gerektiği daha önceden belirlenir ve davetiyeler aracılığı ile duyurulur. Eğer böyle bir durum söz konusu değil sade, yerine uygun ve abartısız elbiseler tercih edilmektedir. Dolayısıyla farklı protokollerde nasıl kıyafetler tercih edileceğini bilmek ve protokol kurallarına uymak oldukça önemlidir. Çünkü kişilerin protokole uygun kıyafet seçmesi onun çalıştığı kurumun, temsil ettiği makamın ve unvanının bir gereğidir.

Bu bölümde farklı protokollerde kadın ve erkeklerin tercih etmeleri gereken kıyafetlerin olduğuna, bu kıyafetlerin özelliklerine, farklı kıyafetlerin giyilebilecekleri protokollere, bu kıyafetlerin hangi yardımcı aksesuarlarla nerede kullanılması gerektiği konularına ayrıntılı olarak yer verilecektir.



Kıyafet, bir insanla tanışıldığında ilk birkaç dakika içerisinde ilk izlenim, karşıımızdaki kişinin kim olduğu hakkında bilgi veren en önemli unsurdur.

## PROTOKOLDE KIYAFET VE ÖNEMİ

Belirli bir zamanda ve yerde giyilmesi adet olan elbiseye ‘kıyafet’ denirken kişinin kıyafetleriyle ortaya koyduğu dış görünüş ve giyim tarzına ‘kılık-kıyafet’ denilmektedir. Kıyafet, insanlık tarihi boyunca kişinin korunma, örtünme ve korunma açısından temel ihtiyaçlarının içerisinde yer almıştır (Koç, 2017). İnsanlığın zaman içinde geçirdiği değişim kıyafetlerine de yansımış ve kıyafet tercihlerinde önemli değişimler görülmüştür. Bu gün geline nokta kıyafet, temel ihtiyaçlarını karşılayan bir özelliğe sahip olmanın yanı sıra kişilerin genel hayat görüşü ile karakterini yansıtan, kişinin konumu, statüsü ve kültürü hakkında bilgi veren en önemli unsurdur. Nitekim genel olarak bir insanla tanışıldığında ilk birkaç dakika içerisinde ilk izlenim, karşıımızdaki kişinin kim olduğu hakkında bilgi vermektedir.

Kıyafet seçiminde önemli olan unsurlardan biri de, kıyafetleri bütünleyen aksesuarlar ve kişisel bakımdır. Dolayısıyla sadece kıyafetler değil kişisel bakım ve kıyafeti tamamlayan diğer unsurların bir bütün olarak nesnel bir iletişim aracı, sözsüz bir mesaj olduğu söylenebilir (Koç, 2017). Özellikle iş ve diplomatik

protokollerde iyi bir iletişim ve doğru bir mesaj için belirli kurallara uygun olarak giyinmek en önemli kuraldır.

Genel olarak değerlendirildiğinde her kültürde farklı kıyafet yaklaşımları sergilenmekle birlikte özellikle protokoller söz konusu olduğunda belirli kıyafet seçimlerinden söz edilebilir. Diğer taraftan her protokol için aynı tarz kıyafet seçiminden de bahsedilemez, farklı kurallar uygulanmaktadır. *Dolayısıyla ulusal ve uluslararası protokoller, akademik protokoller, askeri, yargısal, mali, kurumsal, dini ve yarı resmi protokollerde farklı kıyafet seçim kriterlerine dikkat edilmesi gerekmektedir.*

Gerek sivil protokollerde gerekse devlet protokollerinde genel kabul gören davranış ‘doğru ve güzel kıyafetleri doğru yerde giymektir’. Burada bahsedilen doğru giyinmek kişinin fiziksel özelliklerine uyan özellikteki kıyafetleri yine kendine tanımlayan özelliklerle bağdaştırarak giymesidir. Örneğin akademik ya da adli bir protokolda abiye bir elbise giyilmesi yanlış bir seçimdir. Güzellik kavramı ise göreceli bir kavramdır. Ancak özellikle protokollerde, protokolün özelliğine göre seçilmiş, renk uyumu, kesim, mevsim koşulları, gece-gündüz tercihleri, estetik ve görgü kuralları açısından genel kabul gören kıyafetler ve bunları tamamlayan unsurlar güzel giyinmiş olmayı sağlayacaktır.

## PROTOKOL KIYAFETLERİNİN GENEL ÖZELLİKLERİ

Farklı protokol türlerinde kullanılabilecek kıyafetlerin özellikleri ve kullanım yerlerine değinilmeden önce genel olarak protokollerde dikkat edilecek unsurlar genel olarak şöyle sıralanmaktadır (Aytürk, 2017; Koç, 2017; Demirkaya, 2017; Altınöz ve Turar, 2013; Alıcı, 2013):

- Herhangi bir protokolda seçilen kıyafetler kişinin yüz ve vücuda uygun olmalı, çeşitli aksesuarlarla desteklenmelidir.
- Herhangi bir davette kıyafet belirtilmemişse erkekler koyu renk kıyafet tercih etmeli ve erkekler gömleklerinde; kadınlar ise gömlek ya da bluzlarında beyaz renk kullanmalıdırlar.
- Herhangi bir davette kıyafet belirtilmemişse hem kadın hem de erkekler kıyafetlerine uygun ayakkabılar seçmelidir, özellikle siyah elbise altına lacivert ya da kahverengi gibi siyahtan türetilen renkler değil siyah ayakkabı kullanılmalıdır.
- Protokollerde mutlaka çorap giyilmelidir. Kadınların ince ten rengi çorap seçmeleri, erkeklerin ise mutlaka koyu renk ve kıyafetleriyle aynı renk çorap seçmeleri gerekmektedir.
- Kurumsal ve gündüz yapılan protokollerde yazın daha açık renk ve kumaşlar; kışın ise koyu renkler tercih edilmelidir.
- Smokin gece kıyafetidir, gündüz yapılan protokollerde kullanılmamalıdır.
- Protokollerde 2 renkten fazlası karmaşa yaratmakta ve resmiyeti azaltmaktadır. Sadece kadınlar daha sosyal protokollerde birbiriyle uyumlu 3 renk tercih edebilirler.



Doğru, güzel ve yerinde giyinmek hem toplumsal yaşamın hem de protokollerin bir gereğidir.

- Protokollerde erkekler desenli (benekli, çizgili gibi) olmayan koyu renk kravatlar seçmelidir. Ancak kravatın siyah olmaması gerekmektedir çünkü protokollerde siyah kravat sadece cenaze törenleri için uygundur. Ayrıca kravat boyu kemer tokasının üstüne gelmelidir.
- Kıyafetin tamamlayıcısı aksesuarlardır. Erkeklerde kullanılan metal ve deri aksesuarların (saat, yüzük, kravat iğnesi gibi) aynı tarz ve renk olması gerekmektedir. Kadınlar akşam gerçekleştirilen protokollerde taşlı, gündüz gerçekleştirilen protokollerde tavyör ve döpiyeslerde deri kayışlı ya da metal kordonlu ince ve küçük saatler tercih etmelidirler.
- Her türlü protokolde kıyafet kişisel bakım, kadınlar için saç modeli ve makyajları; erkekler için ise saç ve sakal tıraşına da dikkat edilmelidir.
- Akşam yapılan protokollerde kadınlar mutlaka uzun etekli kıyafetler seçmeli ve kıyafetlerde dekolte bulunmamalıdır.
- Protokollerde kadınların ellerinde küçük bir çantası taşıması dışında ellerde ya da ceplerde bir şey taşınmaması gerekmektedir. Çantanın mutlaka kıyafetleri tamamlayan ve hem aksesuarlarla hem de kıyafetle uyumlu bir çanta olması gerekmektedir.
- Kadınlarda gündüz gerçekleştirilen protokollerde gösterişsiz az sayıda (en çok 3) takı seçilmeli, özellikle küpeler sabit küpeler olmalıdır. Protokollerde siyah otorite, ciddiyet, asalet ve bilgeliği; beyaz temizlik, istikrar ve masumiyeti; gri denge, ağırbaşlılık ve sakinliği; lacivert otorite, düzen ve ciddiyeti temsil etmektedir.
- Protokollerde şapka mutlaka gündüz kullanılan aksesuarlardır. Kadınlar şapka kullandıklarında mutlaka eldiven de kullanmalıdır.
- Protokollerde kullanılan tüm kıyafetler mutlaka ütülü olmalı, ayakkabılar kesinlikle boyasız ya da kirli olmamalıdır.

## PROTOKOL TÜRLERİNE GÖRE KADIN VE ERKEKLERDE KİYAFET SEÇİMİ

Protokol devlet hayatında, uluslararası ilişkilerde, ulusal ve kurumsal düzeyde, akademide, kamusal ve özel tüm kurum ve kuruluşlarda farklı şekillerde kıyafet seçimini gerektiren oldukça kapsamlı bir konudur. Bu bölümde farklı protokollere uygun kadın ve erkeklerin kıyafet seçimlerinin hangi özelliklerde olması gerektiği açıklanmıştır.



Kadın ve erkekler için her türlü resmi protokolde resmi kıyafet giyilmesi bir zorunluluktur.

### Saray Protokolünde Kıyafet

Protokole ilişkin uygulamalar ilk olarak saraylarda ortaya çıktığından saray protokolü geleneksel protokol düzeni olarak kabul edilmektedir. Özellikle krallıkla yönetilen ülkelerde saray eşrafının devlet ve toplumsal yaşam içerisinde giymeleri gereken kıyafetlerle ilgili belirlenmiş bazı kurallar bulunmaktadır. Bu kurallar ile ilgili detaylı açıklamalar resmi protokollerde kıyafet bölümünde detaylı olarak açıklanmıştır. Ancak bunların dışında her krallığın kendine özgü protokollerde uymak zorunda bazı kıyafet kuralları da mevcuttur. Bu kurallar ülkeden ülkeye ve saraydan saraya farklılık göstermektedir. Örneğin İngiltere’de doğum günü ya da

ülkeye özgü özel günlerde protokole Kraliçe de katılacaksa mutlaka fark edilmek için kraliçe oldukça renkli kıyafetler giyer ve diğer kraliyet aile üyesi kadınlar daha kraliçeye göre daha az dikkat çeken kıyafetler giymek zorundadır. Diğer taraftan saray protokolünde akşam 18:00'e kadar evli kadınlar katıldıkları resmi protokollerde şapka; 18:00'den sonra katıldıkları resmi etkinliklerde ise taç takmak zorundadırlar. Şapka kullanımı eldiven kullanımını da zorunlu kılmaktadır. Yine İngiliz saray protokolüne göre kürk ve belirli bir mesajı ileten kıyafetlerle kadınlarda dekoltesi olan kıyafetler giymek kesinlikle yasaktır. Saray protokolüne göre saray mensubu kadınların kıyafetin tamamlayıcı unsurlardan biri olan tırnak bakımlarında koyu renk oje kullanmaları ve tırnaklarının uzun olması yasaktır.

## Resmi Protokollerde Kıyafet

Resmi protokoller kapsamına devlet protokolleri, siyasi ve diplomatik (uluslararası) protokoller, askeri protokoller ve mülki (il) protokoller girmektedir. Devlet protokolü, devlet nezlinde uygulanan, uygulandığı ülkenin resmi bir kurumunun sorumluluğunda gerçekleştirilen devlet törenleri, siyasi ve diplomatik kurallar bütünüdür. Siyasi protokoller, daha çok ülkenin siyasi yapısında yer alan resmi kurum ve grupların, örgütlerin içi ve dışı ilişkilerde geçerli olan kuralları ifade etmektedir. Diplomatik protokoller en az iki devlet arasında olan ve uluslararası nitelikte gerçekleştirilen her türlü resmi faaliyettir. Askeri protokoller, ülkelerin askeri kurumlarının belirli özel zamanlarda (törenler, anma etkinlikler vb.) gerçekleştirdikleri her türlü resmi özellik taşıyan faaliyetlerden oluşmaktadır. Mülki protokoller ise il bazında ilin önde gelen vali ve kaymakam gibi il temsilcileri tarafından uygulanan resmi protokollerdir. Söz konusu bu etkinliklerin tamamı resmi etkinliklerdir. *Bu farklı resmi protokollerde de birbirinden farklı özellikler gösterir, ancak protokolün özelliğine uygun resmi kıyafetler giymek zorundadır.*

## Resmi Protokollerde Erkek Kıyafetleri ve Giyim Kuralları

Erkekler, resmi protokolün özelliğine göre Smokin, Frak, Takım Elbise ve Askeri Üniforma giyebilirler. Burada kişinin hangi kıyafeti seçeceği protokolün özelliği ve kıyafetin taşıdığı anlamla ilgilidir.

**Smokin:** Smokin özellikle akşam 18:00'den sonra giyilmesi gereken, yırtmaçsız ve tek düğmeli ceket, ceketle aynı kumaştan yapılmış, tek sıra düğmeli yelek ve saten şeritli pantolon ile gömlektan oluşan bir kıyafettir. Smokinin mutlaka koyu renk olması ve beyaz gömlekle giyilmesi gerekmektedir. Smokin ceketinin yakası kruvaze ya da şal yakadır. Ayrıca Smokini kelebek papyon, ceket yakasına beyaz ipek mendil, koyu renk çorap ile bağciksız ve dikişsiz ayakkabılarla giyilmesi gerekmektedir. Resmi protokollerde smokin akşam yemekleri ya da akşam yapılan toplantılarda giyilmektedir.

**Frak:** Frak, özellikle resmi kimliği olan, resmi olarak yüksek mevkide bulunan kişiler tarafından resmi resepsiyonlar, balolar, devlet başkanlarına verilen onur yemekleri, milli bayramlar ve galalar gibi özel etkinliklerde tercih edilen kıyafetlerdir. Franklar da ceket, yelek, pantolondan oluşan bir kıyafettir. Frak ceketini arkası uzun, kuyruklu ve yırtmaçlı, ön kısmı bel hizasından kesik ve çift sıra



Fraklarda ipek siyah fötr ya da silindir şapkalar kullanılmaktadır.

düğmeli ceketlerdir. Frak içerisinde kullanılan yekek smokin yekekleri ile benzer özellik gösterir ancak pantolon smokinden farklı olarak düz ve şeritsizdir. Frak'ta da tıpkı smokinde olduğu gibi tamamlayıcı olarak papyon kullanılır ancak 'papyon rengi beyazdır'. Bununla birlikte Frak'ı siyah fötr şapka, beyaz eldiven ve düz dikişsiz ve bağciksız ayakkabılar tamamlamaktadır.

*Frank yabancı temsilcilerin Cumhurbaşkanlarına itimatnamelerini sundukları zaman beyaz yekek, bayram ve resmi törenlerde siyah yekek giyilmektedir (Esirci, 2013).*

**Jaketatay:** Fraka yakın resmiliğe bir elbisedir. Ceket siyah, pantolon ise beyazdır. Gömlek beyaz renkte ve yüksek yakalıdır. Takılan kravat alacalı gri ve eldivenler açık renktir. Silindir şapka takılır. Beyaz eldiven takılmaktadır. Resmi toplantı ve ziyaretlerde giyilmektedir (Yılmaz, 2013: 95).

**Takım Elbise:** Resmi protokollerde kullanılan ancak mutlaka gündüz tercih edilmesi gereken bir kıyafettir. Takım elbise ceket, pantolon ve gömlekten oluşan bir kıyafettir. Resmi davetlerde erkeklerin takım elbiseleri koyu renklerde seçmeleri, beyaz gömlek, takım elbiseye uygun kravat, kol düğmesi ve ceket mendili ile tamamlamaları gereken kıyafetlerdir. Yine takım elbiselerle birlikte takıma uygun koyu renk çorap ve ayakkabı tercih edilmelidir. Burada üç renkten fazla renk kullanılmaması gerektiği unutulmamalıdır. Takım elbiselerde aksesuar olarak mutlaka kemer kullanılmalı, kemerin ayakkabılarla ve takımla renk uyumu sağlanmalıdır. Diğer taraftan kol düğmesi, saat, kravat iğnesi gibi aksesuarlarda da renk uyumuna dikkat edilmelidir.



Örnek

- İki devlet büyüğünün ya da devlet liderinin gündüz gerçekleştirdikleri görüşmeler, öğle ve akşam yemeklerinde takım elbise tercih etmektedir.

**Askeri Üniformalar:** Askeri üniformalar tek tip olan, askeri törenlerde kullanılan ve askeri bir kurumu yansıtan kıyafetlerdir. Dolayısıyla askeri üniformalar temsil ettiği askeri kurumun imajını yansıtmaktadır ve bu üniformaları giyenlerin uyması gereken kurallar yönetmelikle belirlenmiştir. Örneğin bir devlet başkanını karşılanması töreninde kendisini selamlayan subayların giydikleri tek tip üniformalar gibi.



Bireysel Etkinlik

- Ülkemizde bulunan Kara, Deniz Demir ve Hava Kuvvetlerinin protokollerde uymak zorunda oldukları kıyafet yönetmeliklerini araştırınız.

## Resmi Protokollerde Kadın Kıyafetleri ve Giyim Kuralları

Kadınlar, resmi protokolün özelliğine göre Gece Elbisesi (Tuvalet), Etek-Ceket (Döpiyes/ Tayyör), Pantolon-Ceket ve Askeri Üniforma giyebilirler. Burada kişinin hangi kıyafeti seçeceği protokolün özelliği ve kıyafetin taşıdığı anlamla ilgilidir. Bununla birlikte kadınların erkeklere oranla resmi protokollerde seçebileceği daha fazla seçeneği olmakla birlikte dikkat etmeleri gereken kurallar da oldukça fazladır. Nitekim hangi tür protokol olursa olsun kadınların saçları, makyajları, takıları, çantaları ve diğer aksesuarları da protokole uygun olmalıdır.



Kadınlarda akşam giyilen gece elbiseleriyle birlikte kesinlikle şapka kullanılmamalı ancak mutlaka eldiven kullanılmalıdır.

**Gece Elbisesi (Tuvalet):** Erkeklerin smokin ya da frak giydikleri resmi törenlerde, davet ve kabullerde kadınların da tuvalet giymeleri gerekmektedir. Özellikle Frak giyilen törenlerde kadınların da ipek ya da saten kumaşlardan hazırlanmış ve koyu renk tuvalet giymeleri önerilmektedir. Tuvaletlerde kullanılacak kol boyu ile ilgili herhangi bir kısıtlama bulunmazken (uzun ya da kısa kol) etek boyunun uzun olması gerekmektedir. Protokollerde kadınların gece elbisesinde desenli kumaşlardan kaçınmaları gerekmektedir. Diğer taraftan Frak giymiş bir erkeğe eşlik eden kadınların eldiven giymesi gerekmekte ve elbisenin renk ve tarz olarak erkeğin kıyafetine uygun olması gerekmektedir.

Tuvaletlerle birlikte çanta kullanımı ilgili herhangi bir kısıtlama yoktur ancak eğer kullanılacaksa elde tutulan ve küçük çantalar tercih edilmelidir. Tuvaleti tamamlayan ayakkabıların orta topuklu ve önü mutlaka kapalı ve elbise ile uyumlu olması gerekmektedir (Aytürk, 2017: 265). Tuvaleti tamamlayan kolye, küpe, yüzük ve bileklik kullanımı tuvaleti tamamlayan aksesuarlardır. Elbisenin, ayakkabı ve çantanın renk ve özelliğine uygun her türlü takı seçilebilir. Akşam protokollerinde genel teamül gereği saat 18:00'den sonra şapka kullanılmaması gerekmektedir. Resmi davetlerde kadınlar mutlaka uzun etekli gece elbiseleri giymelidir. Gece elbiselerinde kadınların iki renkten fazla kullanmamaları gerekmektedir. Makyaj ve saç elbiseye uygun olmalı, İngiltere Kraliyet Ailesi Törenleri gibi evli kadınlar akşamları taç ve eldiven kullanmalıdır. Bu törenlerde eldivenler asla çıkartılmamaktadır. Erkeklerin Frak giydikleri resmi protokollerde kadınların da 'resmi' gece kıyafetleri giymeleri gerekmektedir. Sade, gösterişsiz, düz, süssüz ve zarif tuvaletler ise kokteyllerde, resmi toplantılarda ay da akşam yemeklerinde tercih edilebilmektedir.

**Pantolon-Ceket:** Pantolon ve ceket gündüz gerçekleştirilen resmi protokollerde ya da gece gerçekleştirilen yarı resmi protokollerde tercih edilebilmektedir. Pantolon-cekete resmi ve yarı resmi toplantılarda, davet ve ziyaretlerde, iş görüşmelerinde kullanılabilen resmi bir kıyafettir. Pantolon-cekete birlikte açık renk gömlek ya da bluz ile takıma uygun ayakkabılar seçilmelidir. Takımla birlikte çanta kullanılabilir ancak bu çantaların küçük olması ve oldukça gösterişsiz ve az sayıda aksesuarların kullanılması önemlidir.

**Etek-Ceket:** Döpiyes ya da tayyör olarak da isimlendirilen etek-cekete kombinasyonları aynı renk ve kumaştan yapılmış olduğu ve beyaz gömlekle kullanılan resmi kıyafetlerdir. Resmi törenlerde kadınların etek-cekete tercihlerinde dikkat etmesi gereken nokta etek ve ceketin aynı kumaştan ve koyu renkte



Kadınlar etek-cekete kullandıklarında mutlaka ya takımlarıyla aynı renk ya da takımlarını tamamlayan renk ayakkabılar seçmelidir.

olmasıdır. Etek-cekete kullanılırken ayakkabı ve varsa çantanın da etek ve ceket uygun olması gerekmektedir. Örneğin siyah bir etek ve ceket takımının altına asla kahverengi ya da lacivert ayakkabı seçilmemelidir. Tayyör resmi törenlerde sivil kadınlar tarafından kullanılan bir kıyafettir. Resmi misafirlerin uğurlanması ve/veya karşılanmasında etek ve ceketle birlikte şapka da kullanılabilir. Etek-cekete birlikte abartısız broş ve/veya saat, bilekler seçilebilir. Resmi protokollerde etek-cekete ile birlikte sabit ve yapışık küpelerin kullanılması yeterlidir.

Döpiyes de kadınlar tarafından resmi protokollerde tercih edilen kıyafetlerden biridir. Döpiyesi tayyörden ayıran en önemli özellikler döpiyesin mevsime göre kısa ya da uzun kollu olması, mevsime göre farklı renk seçimi yapılabilmesi (kışın koyu, yazın daha açık renkler) ve genellikle diz ya da altı hizada etek boyunun olmasıdır. Burada unutulmaması gereken bir diğer nokta resmi davetlerde kadınların mutlaka ince çorap giymesi gerekmektedir. Bu çorapların dantelli, file, desenli ya da çizgili olmamalıdır. Kadınlar döpiyes ve tayyörlerle ince deri ya da metal kordonlu küçük saatler, abartısız katılar da kullanabilirler.



Örnek

- İki devlet büyüğünün eşleri gündüz gerçekleştirdikleri görüşmeler ya da yemeklerde pantolon ceket ya da etek-cekete tercih edebilmektedir.

**Elbise (rob):** Tek parçadan oluşan, genellikle resmi protokollerde ya da yarı resmi koyu renk olarak tercih edilen ve üzerine ceket giyilen elbisedir. Yaz aylarında daha açık ton ve kumaşlardan yapılmış olanları tercih edilebilir. Günümüzde resmi ya da yarı resmi protokollerde Etek ceket ya da etek pantolon yerine kullanılabilir.

**Askeri Üniformalar:** Tıpkı erkeklerde olduğu gibi kadınlar da askeri üniformalarla resmi protokollere katılabilirler. Bu protokollere katılan kadınlar belirli bir askeri kurumun üyesidir ve giyecekleri kıyafet yönetmeliklerle belirlenmiştir. Bu konuda yönetmelikte belirtilmiş bitin kurallara uyulması zorunludur.

## Kurumsal Protokollerde Kıyafet Seçimi

Kurumsallar protokoller, resmi ya da sosyal amaçla gerçekleştirilen protokollerdir. Kurumsal protokollerin türü, zamanı ve kuralları hem protokolün amacına hem de kurumun özelliklerine göre farklılık göstermektedir. Dolayısıyla kurumsal protokollerde tek tip bir kıyafet seçiminden bahsedilemez. Kurumsal olarak yapılan resmi etkinliklerde, örneğin resepsiyonlar, balolar ve kokteyllerde tuvalet; iş yemekleri, karşılama, özel misafir ağırlanan yemeklerde etek-cekete ya da pantolon-cekete giyilmesi uygunken sosyal amaçlı etkinliklerde günlük kıyafetler tercih edilmektedir.

## Adli Protokollerde Kıyafet Seçimi

Adli protokol kıyafetleri, adli ve yargı organlarında düzenlenen törenlerde ve toplantılarda kullanılan kıyafetlerdir. Bu kıyafetler adli yıl açılışı gibi protokollerde giymek zorundadır. Hakim ve Savcıların Resmi Kıyafet Yönetmeliği'ne (1998) göre adli çalışanlar protokollerde cübbe giymek zorundadır ve bu cübbeler siyah renkte, geniş kolları bulunan, parlak kumaştan yapılmış olan cübbelerdir. Cübbelerin yakalarında cübbe boyunca ve kol manşetlerinde farklı renk saten kumaşlar kullanılmaktadır. Kullanılan bu renkler adli çalışanların görev ve görevdeki adli çalışanların unvan ve yetkilerini göstermektedir. Savcılar için ayrıca cübbenin ön yüzünde, sağ omuzdan sarı bir düğme ile başlayıp göğüs orta kısmı hizasında biten ve sarkık bir şekilde duran sarı simden yapılmış geniş örgü kordon bulunmaktadır. Bölge adli çalışanları ise protokollerde siyah kumaştan yapılmış, yaka kenarlarında ve kol ağızlarında üçer adet sarı şerit bulunan cübbe giymektedirler. Bölge adliye mahkemesi Cumhuriyet başsavcılığı ile savcılar için ayrıca cübbenin sağ ön parçasının göğüs ortasında üçlü sarkık biçimde (kısa, orta, uzun) duran sarı simden yapılmış örgü kordon bulunmaktadır. Cübbenin altına giyilecek kıyafet esasları ise Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmeliği'ne göre belirlenmektedir.



**Akademik**  
protokollerde giyilen  
cübbelerin kollarında  
yer alan çizgiler  
akademisyenlerin yetki  
ve unvanlarına göre  
değişmektedir.

## Akademik Protokol

Akademik protokol, üniversitelerde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinliklerde (toplantı, kongre, panel, seminer vb. gibi) akademik kıyafetlerde uygulanan kurallar bütünüdür ifade etmektedir. Akademik protokollerde giyilen cübbeler, akademisyenlerin hiçbir baskı altında kalmadan hür iradeleriyle hareket ederek mesleklerini yaptıklarını ve ayrıca akademik olarak yetki ve üstünlüklerini gösteren kıyafetlerdir. Akademik protokollerde giyilen cübbeler renkleri açısından üniversiteden üniversiteye farklılık gösterebilmektedir. Ancak ortak tarafı bu cübbelerin geniş reglan kollu, dik yakalı, yakaları ve kol ağızları saten cübbeler olmasıdır. Ayrıca cübbelerin sol omuzlarında ön ve arka tarafa uzanan atkılar bulunmaktadır. Akademik hiyerarşiye göre cübbelerin kollarında ve/veya atkılarda bulunan şeritler ya da desenlerden oluşturulan şeritler kişinin akademik unvanını simgelemektedir. Profesörler üç, Doçentler iki, Dr. Öğretim Üyeleri bir şeritli cübbeler, diğer Öğretim Elemanları ise şeritsiz cübbeler giymektedir.



**Bireysel Etkinlik**

- Siz de farklı akademik kurumları araştırarak bu kurumların kıyafet protokollerini inceleyip benzerlik ve farklılıklarını araştırınız.



## Özet

### •PROTOKOLLERDE KIYAFET VE ÖNEMİ

- Devlet ve diplomasi ile ilgili törenlerde, resmi ilişkilerde protokole uygun olarak seçilen ve/veya resmi olarak belirlenmiş kıyafetlere protokol kıyafeti denilmektedir.
- Protokol kıyafetleri kişinin protokole gösterdiği saygıyı ve protokolün özelliklerini yansıtan kıyafetlerdir. Protokollerde kadın ve erkeklerin uyması gereken farklı protokol kıyafet kuralları bulunmaktadır.

### •FARKLI PROTOKOLLERDE KIYAFET

- Saray Protokolünde Kıyafet:** Protokole ilişkin uygulamalar ilk olarak saraylarda ortaya çıktığından saray protokolü geleneksel protokol düzeni olarak kabul edilmektedir.
- Resmi Protokollerde Erkek Kıyafetleri ve Giyim Kuralları:**
  - Smokin:** Smokin özellikle akşam 18:00'den sonra giyilmesi gereken, yırtmaçsız ve tek düğmeli ceket, ceketle aynı kumaştan yapılmış, tek sıra düğmeli yelek ve saten şeritli pantolon ile gömlektan oluşan bir kıyafettir. .
  - Frak:** Frak, özellikle resmi kimliği olan, resmi olarak yüksek mevkide bulunan kişiler tarafından resmi resepsiyonlar, balolar, devlet başkanlarına verilen onur yemekleri, milli bayramlar ve galalar gibi özel etkinliklerde tercih edilen kıyafetlerdir. Franklar da ceket, yelek, pantolondan oluşan bir kıyafettir. Frak ceketini arkası uzun, kuyruklu ve yırtmaçlı, ön kısmı bel hizasından kesik ve çift sıra düğmeli ceketlerdir.
  - Jaketatay:** Fraka yakın resmiliğe bir elbisedir. Ceket siyah, pantolon ise beyazdır. Gömlek beyaz renkte ve yüksek yakalıdır. Takılan kravat alacalı gri ve eldivenler açık renktir. Silindir şapka takılır. Beyaz eldiven takılmaktadır. Resmi toplantı ve ziyaretlerde giyilmektedir.
  - Takım Elbise:** Resmi protokollerde kullanılan ancak mutlaka gündüz tercih edilmesi gereken bir kıyafettir. Takım elbise ceket, pantolon ve gömlektan oluşan bir kıyafettir. Resmi davetlerde erkeklerin takım elbiseleri koyu renklerde seçmeleri, beyaz gömlek, takım elbiseye uygun kravat, kol düğmesi ve ceket mendili ile tamamlamaları gereken kıyafetlerdir.
  - Askeri Üniformalar:** Askeri üniformalar tek tip olan, askeri törenlerde kullanılan ve askeri bir kurumu yansıtan kıyafetlerdir. Dolayısıyla askeri üniformalar temsil ettiği askeri kurumun imajını yansıtmaktadır ve bu üniformaları giyenlerin uyması gereken kurallar yönetmelikle belirlenmiştir.
- Resmi Protokollerde Kadın Kıyafetleri ve Giyim Kuralları**
  - Gece Elbisesi (Tuvalet):** Erkeklerin smokin ya da frank giydikleri resmi törenlerde, davet ve kabullerde kadınların da tuvalet giymeleri gerekmektedir. Tuvaletlerde kullanılacak kol boyu ile ilgili herhangi bir kısıtlama bulunmazken (uzun ya da kısa kol) etek boyunun uzun olması gerekmektedir.
  - Pantolon-Ceket:** Pantolon ve ceket gündüz gerçekleştirilen resmi protokollerde ya da gece gerçekleştirilen yarı resmi protokollerde tercih edilebilmektedir.
  - Etek-Ceket:** Etek-ceket kombinasyonları aynı renk ve kumaştan yapılmış olduğu ve beyaz gömlekle kullanılan resmi kıyafetlerdir. Resmi törenlerde kadınların etek-ceket tercihlerinde dikkat etmesi gereken nokta etek-ceketin aynı kumaştan ve koyu renkte olmasıdır.



## Özet (devamı)

- **Elbise (rob):** Tek parçadan oluşan, genellikle resmi protokollerde ya da yarı resmi koyu renk olarak tercih edilen ve üzerine ceket giyilen elbisedir. Yaz aylarında daha açık ton ve kumaşlardan yapılmış olanları tercih edilebilir.
- **Askeri Üniformalar:** Tıpkı erkelerde olduğu gibi kadınlar da askeri üniformalarla resmi protokollere katılabilmektedirler
- **Adli Protokollerde Kıyafet Seçimi:** Adli protokol kıyafetleri, adli ve yargı organlarında düzenlenen törenlerde ve toplantılarda kullanılan kıyafetlerdir. Bu kıyafetler adli yıl açılışı gibi protokollerde giymek zorundadır. Hakim ve Savcıların Resmi Kıyafet Yönetmeliği'ne (1998) göre adli çalışanlar protokollerde cübbe giymek zorundadır ve bu cübbeler siyah renkte, geniş kolları bulunan, parlak kumaştan yapılmış olan cübbelerdir.
- **Akademik Protokollerde Kıyafet Seçimi:** Akademik protokol, üniversitelerde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinliklerde (toplantı, kongre, panel, seminer vb. gibi) akademik kıyafetlerde uygulanan kurallar bütünü ifade etmektedir. Akademik protokollerde giyilen cübbeler geniş reglan kollu, dik yakalı, yakaları ve kol ağzları saten cübbeler olmasıdır. Ayrıca cübbelerin sol omuzlarında ön ve arka tarafa uzanan atkılar bulunmaktadır.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. ‘ Kişinin kıyafetleriyle ortaya koyduğu dış görünüş ve giyim tarzına’ ne denir?
  - a) Kıyafet
  - b) Kılık-kıyafet
  - c) Resmi kıyafet
  - d) Yarı-resmi kıyafet
  - e) Askeri kıyafet
2. Aşağıdakilerden hangisi protokol kıyafetlerinde uyulması gereken unsurlardan biri değildir?
  - a) Model
  - b) Mevsim
  - c) Kullanılacak saat
  - d) Amaç
  - e) Doku ve desen
3. Protokol kıyafetleri ile ilgili aşağıda yer alan ifadelerden hangisi doğrudur?
  - a) Herhangi bir davette kıyafet belirtilmemişse kadın ve erkekler istedikleri renk kıyafet seçebilirler.
  - b) Protokollerde çorap kullanma zorunluluğu yoktur.
  - c) Protokollerde kadınlar akşam da şapka kulla bilirler.
  - d) Protokollerde erkeklerin 3’ten fazla renk kullanması karmaşa yaratmakta ve resmiyeti azaltmaktadır.
  - e) Akşam yapılan protokollerde kadınlar mutlaka uzun etekli kıyafetler seçmelidir.
4. Aşağıdakilerden hangisi resmi protokollerde erkeklerin giymesi gereken kıyafetlerden biri değildir?
  - a) Smokin
  - b) Frak
  - c) Jekatatay
  - d) Tayyör
  - e) Takım elbise
5. Aşağıdakilerden hangisi ‘kadınların gündüz resmi, gece ise yarı resmi protokollerde’ tercih etmeleri gereken kıyafettir?
  - a) Tayyör
  - b) Döpiyes
  - c) Tuvalet
  - d) Rob
  - e) Etek-ceket

6. 'Resmi protokollerde erkekler tarafından kullanılan ancak mutlaka gündüz tercih edilmesi gereken bir kıyafet' aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Smokin
  - b) Frak
  - c) Jekatatay
  - d) Tayyör
  - e) Takım elbise
7. Aşağıdaki protokol türlerinin hangisi diğer tüm protokollerin aksine kıyafet konusunda zorunlulukların en az olduğu protokol türüdür?
  - a) Saray Protokolü
  - b) Adli Protokoller
  - c) Kurumsal Protokoller
  - d) Askeri Protokoller
  - e) Akademik Protokoller
8. Resmi protokollerde kullanılan askeri üniformaların özellikleri neye göre belirlenmektedir?
  - a) Protokolün özelliğine göre
  - b) Yönetmeliklere göre
  - c) Askeri kurumun istekleri üzerine
  - d) Protokolün yapıldığı zamana göre
  - e) Protokolün yapıldığı yere göre
9. Akademik protokollerde giyilen cübbelerin kolları ve/veya yakalarında bulunan çizgi ya da desenlerden oluşturulmuş çizgiler neyi ifade etmektedir?
  - a) Akademik unvanı
  - b) Akademik pozisyonu
  - c) Akademik kurul üyeliğini
  - d) Akademik çalışma yılını
  - e) Akademik yılı
10. Adli protokollerde giyilen cübbelerin yakalardan cübbenin eteklerine kadar uzanan farklı renk saten kumaşlar neden kullanılmaktadır?
  - a) Adli çalışanların çalışma yıllarını
  - b) Adli yılı
  - c) Adli çalışanların unvan ve yetkilerin
  - d) Adli çalışanların çalışma yerlerini
  - e) Adli çalışanların kurul üyeliklerini

**Cevap Anahtarı**

1.b, 2.e, 3.c, 4.d, 5.e, 6.e, 7.c, 8.b, 9.a, 10.c

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Alıcı, A. (2013).Yeni görgü kuralları. Ankara: Korza Yayıncılık Basım Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.
- Altınöz, M. ve Tutar, H. (2005). Protokol bilgisi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Aytürk, N. (2017). Protokol ve sosyal davranış kuralları. İstanbul: Nobel Yayınları.
- Demirkaya, H. (2017). Sosyal davranış ve protokol. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Esirici, Ş. (2013). Görgü ve nezaket kuralları. Ankara: Bilgi Yayınevi.
- Hakim ve Savcıların Resmi Kıyafet Yönetmeliği (1998). 18.07.2019 tarihinde <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.5011&MevzuatIliSKI=0&sourceXmlSearch=H%C3%A2kim%20ve%20Savc%C4%B1lar%C4%B1n%20Resmi%20K%C4%B1yafet%20Y%C3%B6netmeli%C4%9Fi> adresinden erişildi.
- Koç, İ. (2017) Usul esastan önce gelir. İstanbul: Çalış Ofset Matbaacılık.
- Yılmaz, Y. (2013). Kamusal ve toplumsal yaşamda görgü ve protokol kuralları. Ankara: Detay Yayıncılık.

# KONUK PROTOKOLÜ



## İÇİNDEKİLER

- Konuk, Onur Konuğu ve Ziyaretçi Kavramları
- Konukları Karşılama, Ağırılama ve Uğurlama Aşamalarında Protokol Kuralları
  - Konukların Karşıllanması
  - Konukların Ağırılması
  - Konukların Uğurlanması
- Yabancı Konukların Resmi Ziyaretlerinde Uyulması Gereken Protokol Kuralları ve Dikkat Edilecek Hususlar



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Konuk, onur konuğu ve ziyaretçi kavramlarını tanımlayabilecek,
  - Konukları karşılama, ağırılama ve uğurlama aşamalarında protokol kurallarını belirtebilecek,
  - Yabancı konukları karşılama, ağırılama ve uğurlama aşamalarında protokol kurallarını ifade edebilecek,
  - Yabancı konukların ağırılanmasında dikkat edilmesi gereken hususları açıklayabileceksiniz.

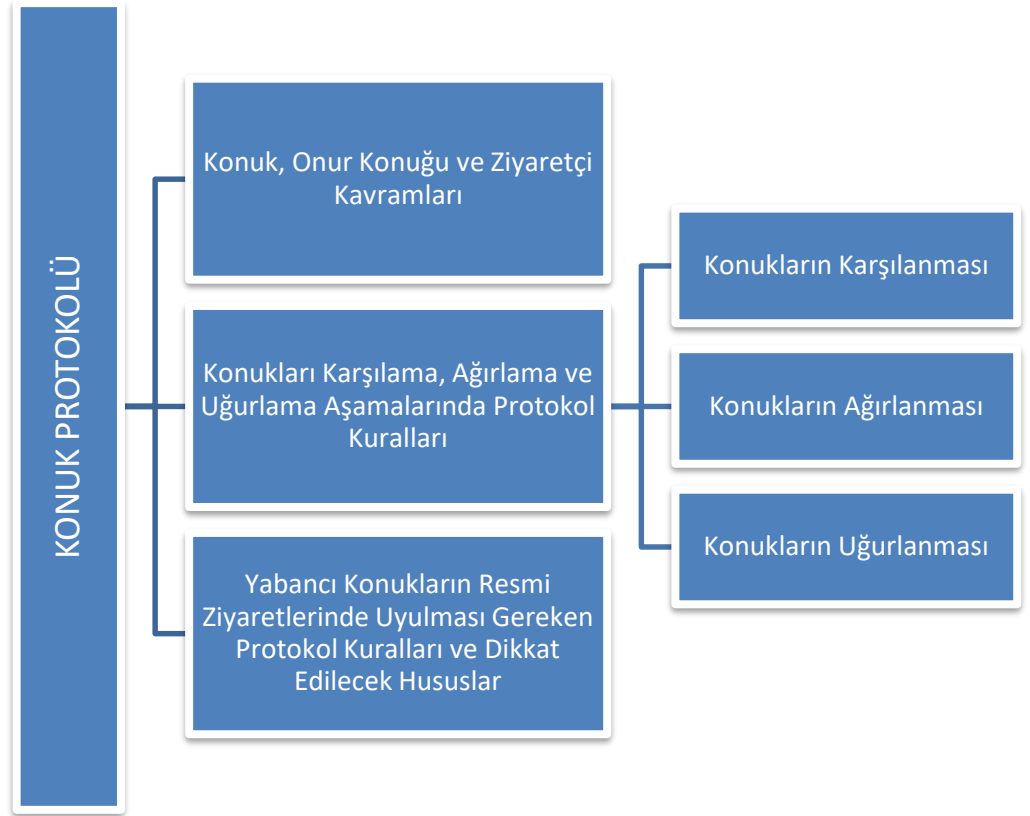


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

**Doç. Dr.  
Bayram ŞAHİN**

## ÜNİTE 10



## GİRİŞ

“Nezaket içten gelir ve her şeyi satın alır.” (Victor Pauchet) Toplumda bazı insanlar birçok kişi arasından fark edilir, sevilir ve itibar görür. Herkesin beğenisini ve saygısını kazanan kişilerin ortak özelliği, görgü ve nezaket sahibi olmalarıdır. Yeme, içme, oturup kalkma, giyinme, konuşma, selamlaşma, karşılama-uğurlama ve bayramlaşma gibi hayatın her alanında var olan insan davranışları, görgü ve nezaket kurallarıyla bir anlam kazanmaktadır. Sosyal yaşamın yanı sıra, iş hayatında da uyulması gereken nezaket ve görgü kuralları bulunmaktadır. Protokol kuralları olarak adlandırılan bu kurallar, çalışma hayatındaki herkesi yakından ilgilendirmektedir.

İş ve özel yaşam içerisinde her geçen gün önemi giderek artan iletişimin temelini, nezaket ve protokol kuralları oluşturmaktadır. Protokol ve sosyal davranış kuralları, insanlık tarihiyle başlamış, toplumların tarih ve kültürel değerleri çerçevesinde gelişerek günümüze kadar ulaşmıştır. Görgü ve nezaket kuralları temelleri üzerine de resmi ve diplomatik protokol kuralları oluşmuştur. Dolayısıyla protokol kuralları, içerisinde bulunduğumuz toplum kültürünün bir parçasını yansıtmaktadır (Yılmaz, 2013).

Protokol, kamuda ve özel sektörde bireylerin günlük yaşamlarında uyguladıkları görgü ve nezaket kurallarının bütünü olarak tanımlanmaktadır (Öznel, 2010). Bu kurallar; kamu birimlerinde değişen yönerge, yönetmelik bazen de kanun maddelerini oluşturmak suretiyle devlet sisteminde yöneten ve yönetilenlerin hiyerarşik ortamdaki beşeri ilişkilerini düzenlemektedir. Diğer bir tanıma göre ise protokol, kurum yöneticilerinin, özellikle yabancı kurum yöneticilerine karşı resmi ilişkilerini, törensel etkinliklerini ve bu etkinliklerde öncelik-sonralık sırasını dikkate alarak törensel davranış ve kurallarını belirleme olarak tanımlanmıştır (Bozkurt ve Ergün, 1998). Resmi protokol kuralları sadece törenlerde değil, sözlü-sözsüz iletişimde de uygulanmaktadır (Altınöz ve Tutar, 2005).

Sosyal ve iş hayatında yapılan tüm etkinliklerde, ziyaretçilerin ve ev sahibi yöneticilerin bilmesi ve uygulaması gereken birtakım temel kurallar bulunmaktadır. Resmi ziyaretlerde protokol kuralları, özel ve sosyal ziyaretlerde nezaket ve görgü kuralları uygulanmaktadır. Resmi toplantılar, seminerler, konferanslar, kokteyller, ziyafet ve ikramlar gibi etkinliklere davet edilen, kabul edilen; karşılanan, ağırlanan ve uğurlanan kişiler ise konuklarımızdır.

Konukların karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması aşamalarında uygulanan kurallar dizisi ise konuk protokolünü oluşturmaktadır. Konuk protokolü, törenlerde ve resmi ilişkilerde davranışlar ve öncelikler konusunda uygulanması gereken kurallar dizisidir. Bu kurallar, bireylerin kurumsal yaşamlarında birbirleriyle uyumlu ilişkiler geliştirmelerini ve sürdürmelerini sağlamaktadır. Konuk protokolünde önce gelme ve düzen oldukça önemlidir. İlke olarak protokolda önce gelme, sıralama düzeninde hiyerarşik olarak önde yer alma hakkıdır. Her ülkede konuk protokol sıra düzeni farklılık göstermektedir. İster kamu sektörü, ister özel sektör olsun her kurumun önce gelme listesi

bulunmaktadır. Protokolde önce gelme sıralamasında göz önünde bulundurulacak ölçütler; anayasal ve yasal sıralama, makam unvanı, kuruluş tarihi, üst unvan/rütbedir (Uğur, 2019). Konuk protokol kurallarında, üstün önüne veya sağ tarafına geçmek onu küçültmek demektir. Dolayısıyla, *protokolde öncelik sırası uyulması gereken önemli bir unsurdur* (Megep, 2007). Ayrıca *ülkeyi ya da kurumu temsil etme, düzey eşitliği ve denklikte konuk protokolünde önemli ilkeler arasındadır*.

Bu kurallara uymak ve uygulamak uluslararası ilişkilerde ülke imajını etkilediğinden dolayı oldukça önemlidir (Aslan, 2018). Kitabın bu bölümünde konuk, onur ve ziyaretçi kavramları, konukları karşılama, ağırlama ve uğurlama protokolü ve yabancı konukların ağırlanmasında uygulanması gereken önemli hususlar ele alınmıştır.

## KONUK, ONUR KONUĞU VE ZİYARETÇİ KAVRAMLARI

Türk Dil Kurumu (TDK) konuk kavramını *“bir yere veya birinin evine kısa bir süre kalmak için gelen kimse, misafir”* olarak tanımlamaktadır (TDK, 2019). Kurumsal ilişkilerde ise yöneticinin davet ettiği veya ziyaretini kabul ettiği kişiler, *konuk* olarak kabul edilmektedir. Konuk, kamusal ve kurumsal ilişkiler açısından kendisine önem ve değer verilen, davet veya kabul edilen, karşılanan, ağırlanan ve uğurlanan kişidir (Aytürk, 2017). *Her konuk önemlidir ve protokol kuralları gereği kurum yöneticisinden (ev sahibi) önce gelmektedir*.

Kamusal ve kurumsal yaşamda ilke olarak konuklar arası düzey eşitliği/denklik esastır. *Bir kişiyi resmi ziyaretler kapsamında davet edebilmek için, konukların makam ya da unvan olarak eş düzeyde olması gerekmektedir*. Protokol kuralları gereği, makam ve unvan olarak eş düzeyde olanlar konuktur (Koç, 2017).



Örnek

- Genel müdürün konuğu, genel müdür; müdürün konuğu müdürdür. Bu yüzden her yönetici unvan ve statü olarak kendi düzeyindeki kişiyi konuk olarak davet etmektedir (Aytürk, 2017).

Statü olarak eş düzeyde olmayan, resmi, yarı resmi, sosyal veya özel bir amaçla yönetici ile görüşmeye gelen kişi ise *ziyaretçidir* (Toprak, 2010). İlke olarak protokolde her ast, üstünün ziyaretçisi olarak kabul edilmektedir (Koç, 2017).

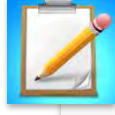
Kamusal yaşamda *onur konuğu* ise davet sahibi yöneticinin üstü ya da davet edilen üst konuklar içinde protokol bakımından önde gelen devlet ve hükümet adamları ya da eş düzey yabancı konuktur (Aytürk, 2008).



Protokol kuralları gereği konuklar, kurum yöneticisinden (ev sahibi) önce gelmektedir.



Protokol kuralları gereği, makam ve unvan olarak eş düzeye sahip kişiler konuktur.



Bireysel Etkinlik

- Siz de ziyaretçi, konuk, onur konuğu kavramlarına yönelik bir kaç örnek oluşturunuz.

## KONUKLARI KARŞILAMA, AĞIRLAMA VE UĞURLAMA AŞAMALARINDA PROTOKOL KURALLARI

Kurumsal ilişkiler açısından konukların karşılanması, uğurlanması ve ağırlanmasında, konunun davetli olup olmadığı, üst veya eş düzey konuk olduğu, ziyaret amacı, kurum arasındaki ilişki düzeyi ve görüşmeler gibi birçok konu önemli bir belirleyicidir (Koç, 2017). *Karşılama, ağırlama ve uğurlama aşamalarında bireylerin demografik özellikleri, makamı ve sosyal statü gibi faktörleri önemli rol oynamaktadır.*

Karşılama ve uğurlama protokolü kamusal yaşamda önemli bir yer tutmaktadır. Bu durum kişiye verilen önem ve değerin bir göstergesi olarak değerlendirilir (Altınöz ve Tutar, 2005). *Konukları karşılama ve uğurlama protokolünde, daha önce bir ziyaret gerçekleşmiş ise “karşılıklılık” ilkesine göre hareket etmek önemlidir.* Davetli veya görüşme talebi kabul edilen kişi, her şartta genel kabul görmüş görgü ve protokol kuralları çerçevesinde karşılanır, ağırlanır ve uğurlanır. Resmi ziyaretlerde protokol kuralları, özel ve sosyal ziyaretlerde ise nezaket ve görgü kuralları uygulanmaktadır.

Kamusal ve toplumsal yaşamda resmi, yarı resmi ve sosyal ziyaretlerin yanı sıra davet ve ziyafetlerde ev sahiplerinin konuklara, konuklarında aynı şekilde ev sahibi yöneticiye karşı protokol, görgü ve nezaket kuralları açısından görev ve sorumlulukları bulunmaktadır. Ziyaretlerde uygulanması gereken protokol kuralları 7. üniteye ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Ev sahiplerinin konuklara, konuklarında ev sahiplerine karşı bulunan bazı görev ve sorumluluklarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Altınöz ve Tutar, 2005; Aytürk, 2007; MEGEP, 2007; Aytürk, 2008; Deniz, 2010; Alıcı, 2012; Esirci, 2013; Tutar ve Altınöz, 2013; Dumanlı, 2017; Koç, 2017; Aslan, 2018):

- Ziyaret türü ve amacına göre kurallar değişiklik göstermesine rağmen, ziyarete gidilirken çiçek veya mütevazı hediyeler götürülmesi, her zaman uygun bir davranıştır.
- Genel olarak ziyaretler için uygun zaman aralıkları öğleden önce 10.00-11.00, öğleden sonra ise 15.00-17.00 saatleridir. Konuklar, ziyaretlerini gerçekleştirirken bu saat aralıklarına uymaya özen göstermelidir.
- Randevu saatleri kararlaştırılırken eş statü veya eş makama sahip olan kişiler, birlikte ortak bir gün belirlemektedir. Farklı statü ve makama sahip



Konukları karşılama ve uğurlama protokolünde, daha önce bir ziyaret gerçekleşmiş ise “karşılıklılık” ilkesi uygulanmalıdır.



Konukları kapıda karşılamak ve uğurlamak ev sahibinin görevidir. Eşli konuklar, eşli olarak karşılanmalı ve uğurlanmalıdır.



Büyük şeref salonu, VIP ve CIP onur konuklarının karşılandığı ve uğurlandığı özel alanlardır.

olan bireyler ise statü olarak daha üst düzeyde yer alan bireylerin programlarına uymaya özen göstermelidir.

- Ziyaret saatine on beş dakikadan fazla geç kalınacaksa ilgili kurum yöneticisine haber verilmelidir. Habersiz bekletme süresi on beş dakikadır ve geç kalındığında ilgili kişiden mutlaka özür dilenmelidir.
- Konuğu karşılayıp yerine oturtuktan sonra konuşmaya başlamak uygundur.
- Konukların yanında mümkün olduğunda başka işlerle ilgilenilmemelidir.
- İlke olarak astlar üstünü, kıdemi düşük olan kendinden daha yüksek kıdemliyi, küçük olan büyüğü ve eş düzey konumdakiler karşılıklılık esasına göre birbirini ziyaret etmelidir.
- Resmi davetlerde konukların unvan sırasına göre konuşma başlatılmalıdır. (Sayın Vali, Sayın Davetliler).
- “Sayın” sözcüğü hitaplarda isimden önce gelir. Unvan kullanıldığında “Sayın” unvan ve ismin arasına girmelidir (Genel Müdür Sayın...).
- Resmi takdimlerde ve hitaplarda devlet adamlarına, diplomatlara, askeri ve mülki amirlere daima resmi unvan veya rütbeleriyle hitap edilir, isimleri ile hitap edilmez. (Sayın Bakan, Sayın Vali, Sayın Belediye Başkanı, Sayın Garnizon Komutanı, Sayın Genel Müdür, Sayın Dekan vb.)
- *Resmi ortamlarda bir tanıtma ve tanıştırma gerçekleşecekse; ast üste, kıdemi daha düşük olan daha kıdemli olana, genç yaşlıya, beyler hanımlara, tek kişi topluluğa tanıtılmalıdır.*
- Konukların isimlerini unutmamaya ya da yanlış söylememeye özen gösterilmelidir. Eğer kişi ile yeni tanıştıysanız ya da ismini tam anlayamamış iseniz, ismini tekrar sormakta herhangi bir sakınca bulunmamaktadır.
- *Konukları kapıda karşılamak ve uğurlamak ev sahibinin görevidir. Eşli konuklar, eşli olarak karşılanmalı ve uğurlanmalıdır.*
- Sekreter, yönetici asistanı veya görevli personel, konuğa yol göstermesi gerektiği durumlarda konuğun önünü kapatmadan sol önünden yürümelidir.

Konukları karşılarlarken ve uğurlarken birtakım özel alanlar bulunmaktadır. (Tutar ve Altınöz, 2013).



Örnek

- Hava alanlarında üst düzey yönetici, onur konukları ve önemli kişilerin kullandıkları büyük şeref salonu, VIP, CIP gibi özel alanlar bulunmaktadır.

- Büyük Şeref Salonu: Türk ve yabancı devlet büyüklerinin karşılıklı ziyaretlerinde karşılama ve uğurlama sırasında kullanılan mekândır. Aynı

zamanda devlet büyüklerinin ziyaret ve görüşmelerle ilgili basına ve kamuoyuna açıklama yapmak için kullandıkları salondur. Aşağıda Resim 10.1’de büyük şeref salonunun girişi yer almaktadır.



**Resim 10.1.** Büyük Şeref Salonu

- VIP: Devlet protokolüne dâhil kişilerin, hava limanı veya hava alanlarından karşılanırken ve uğurlanırken kullandıkları özel mekânlardır. Aşağıda Resim 10.2 ve Resim 10.3’te Antalya Havalimanı VIP salon görselleri yer almaktadır.



**Resim 10.2.** Antalya Havalimanı VIP Salon



**Resim 10.3.** Antalya VIP Salon Girişi

- CIP: Topluma mal olmuş sanatçılar, yazarlar, iş adamları ve kamu kurumu niteliğindeki hizmet kuruluşlarının yöneticilerine kullandırılan özel mekânlardır. Aşağıdaki resim 10.4’te CIP Salon görseli yer almaktadır.



Gelen konuk, ilk olarak ev sahibi yöneticiyle karşılaşmalıdır.



Resim 10.4. CIP Salonu

## Konukların Karşlanması

Karşılama protokolü bireylerin makam, mevki ve sosyal statülerine göre farklılık göstermektedir. Örneğin onur konuğu uçakla geldiğinde havaalanında karşılanmaktadır (Resim 10.5.).



Resim 10.5. Konukların Karşlanması

*Karşılama protokolünün temel ilkelerini şu şekilde özetlemek mümkündür (Öznel, 1996; Altınöz ve Tutar, 2005; Aytürk, 2008; Yılmaz, 2013; Koç, 2017):*

- Makam ve statü olarak eş unvana/düzeye sahip konuklar makam kapısında, üst düzey ve onur konukları dış kapıda karşılanmalıdır.
- **Eş düzey bir konuğu karşılamada birinci ilke karşılıklıdır.** Bir yönetici, daha önce kendi düzeyindeki bir yöneticiye davetli olarak gittiğinde, o yönetici kendisini nerede, nasıl karşılamış ise kendisi de konuğunu aynı şekilde karşılamalıdır.
- Onur konuğu olan kişi uçakla geldiğinde havaalanında, otomobille geldiğinde bina önünde kurum yöneticisi tarafından karşılanmalıdır.
- Kurum yöneticisi karşılamada onur konuğunu, özel (vip) kapıdan içeri alır ve konuk köşesinde ağırlar. Konuk köşesi yoksa makam masasının önünde



Konukların karşılanma protokolünde birinci ilke karşılıklıdır.



Konuklar, salonda ve yemek masalarında unvan ve statülerine göre oturtulmalıdır.

- karşılıklı olarak oturulmalıdır. Yönetici, ağırlama esnasında asla makam koltuğunda oturmamalıdır.
- Kurum yöneticisi konuklarını karşılarırken onur konuğu veya üst konuğuna “şeref verdiniz”; eş düzey konuğuna ise “hoş geldiniz” diyerek karşılamalıdır.
- Resmi karşılama ve uğurlamada konukları yanaktan öpmek için önceden tanışmak ve samimi olmak gereklidir.* Yabancı konukları ise yanaktan öpmek doğru değildir.
- Ev sahibi yönetici, karşılama sırasında heyetin başında yer almalıdır. *Gelen konuk, karşılama sırasında ilk olarak ev sahibi yöneticiyle karşılaşmalıdır.*
- Onur konuğu veya üst yönetici eşli olarak ziyarete geliyorsa ev sahibi de eşli olarak konuğunu karşılamalı ve yönetici eşi program boyunca onur konuğu eşinin yanında olmalıdır.
- Kurum yöneticisi ikili ilişkilerde, yürürken, ayakta dururken ve otururken her zaman onur konuğu veya üstünün sol tarafında durmalıdır.
- Ast, her zaman üstün ziyaretçisidir.* Astın ziyaret talebi, üst tarafından kabul edildiği takdirde ziyaret gerçekleşir. Üstün, ast ziyaretçiyi bizzat karşılama ve ağırlamada sorumluluğu yoktur.
- Yabancı konuklar, devlet ve hükümet adamları, yüksek yargı organlarının başkanları, komutanlar (general ve amiraller), makam sahibi yöneticiler, tanınmış, ödül almış, seçkin ve önemli kişiler onur konuğu olarak geldikleri ve araçtan indikleri yerde karşılanır ve uğurlanırlar.

## Konukların Ağırlanması

Yöneticilerin, konukları karşılamada gösterdiği özen konukların ağırlandığında da olmalıdır. Resim 10.6.’da konukların ağırlanması görseline yer almaktadır.



Resim 10.6. Konukların Ağırlanması

*Konukların ağırlandığında dikkat edilecek hususlar ise şöyledir:* (Aytürk, 2008; Koç, 2017)

- Üst yöneticilerin ziyareti nedeniyle yemek programı organize edildiğinde, iletişimi güçlendirmek ve motivasyonu sağlamak amacıyla kurum çalışanları da yemeğe davet edilmelidir.



Konukların karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması kişiye verilen önem ve değer bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

- Kurum ziyaretine gelen üst yöneticiye, kurumu hatırlatan mütevazı bir hediye takdim edilmeli, mümkünse bu hediye makam odasında sergilenebilecek türden olmalı ve yöresel hediyelerden seçilmelidir.
- *Konukla ilgilenen bireylerde, konukla eş makam ve statüye sahip olmalıdır.*
- Konuk gittiği yerde genellikle ev sahibinin otomobiline binmektedir. Konuk arka sağ, ev sahibi ise arka sol koltuğa oturur. Konuk kendi otomobiline bindiğinde, ev sahibi de kendi otomobiline biner. Ev sahibi, konuğun otomobiline binmemelidir.
- Her etkinliğe aynı kişiler davet edilmemelidir; farklı menüler hazırlanmalı ve davetler aynı yerde yapılmamalıdır.
- Etkinliklere konuk davet ederken birbirlerinden hoşlanmayan, siyasi, sosyal veya dinsel ideoloji yönünden uyumsuz ve zıt olan kişilerin bir arada olmamasına özen gösterilmelidir.
- Davette tanıştırılması gereken kişiler birbirlerine tanıştırılmalıdır. Ancak, onur konuğu ile tanıştırma kendisinin izniyle olmalıdır.
- *Konuklar salonda ve yemek masasında unvan ve statülerine göre oturtulmalıdır.*
- Hazırlanan ve sunulan yiyecekler, konuklarla birlikte yenmelidir. Ev sahibinin, kendi ikram ettiği yemeyi yememesi doğru değildir.

## Konukların Uğurlanması

Protokolde, *konukları karşılama kadar uğurlamalarda çok önemlidir.* Aşağıda resim’de konukların uğurlanması görseli yer almaktadır.



Resim 10.7. Konukların Uğurlanması

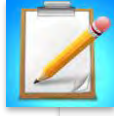
Konuk uğurlama protokolünün temel ilkelerini şu şekilde özetlemek mümkündür (Öznel, 1996; Altınöz ve Tutar, 2005; Aytürk, 2008; Tutar ve Altınöz, 2013; Yılmaz 2013; Koç, 2017).

- Konuklar nerede karşılandı ise uğurlama oradan yapılır.
- Onur konukları büyük şeref salonu, VIP, CIP gibi özel salonlardan uğurlanmalıdır.
- Eş düzey bir konuğu uğurlamada da birinci ilke karşılıklıdır.
- Ev sahibi yönetici, konuklarını uğurlarken sıranın sonunda yer almaktadır. Konuklar, uğurlamada en son ev sahibi yönetici ile vedalaşmalıdır.



Dış ülkeden davet edilen veya kabul edilen yabancı konuklar, daima onur konuğudur ve ev sahibi yöneticisinden hiyerarşik olarak önce gelmektedir.

- Üstün, ast ziyaretçiyi karşılamada olduğu gibi uğurlamada da bir sorumluluğu yoktur.



Bireysel Etkinlik

- Konukları karşılama, ağırlama ve uğurlama protokolünde önemli olan kuralları sıralayınız.

## YABANCI KONUKLARIN RESMİ ZİYARETLERİNDE UYULMASI GEREKEN PROTOKOL KURALLARI VE DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

*Dış ülkeden davet edilen veya kabul edilen yabancı konuklar, daima onur konuğudur ve ev sahibi yöneticisinden hiyerarşik olarak önce gelmektedir* (Aytürk, 2008). Yabancı devlet ve hükümet ziyaretlerinin, devlet ziyareti, resmi ziyaret, iş ziyareti ve özel ziyaret tanımlamaları altında gerçekleştiği görülmektedir (Altınöz ve Tutar, 2005).

Yabancı konukların resmi ziyaretlerinde, kültürlerarası farklılıklardan kaynaklı sorunlar olmaması için konuklarla ilgili gerekli bilgileri önceden edinmek ve ona göre davranmak oldukça önemlidir (Altınöz ve Tutar, 2005). *Uluslararası saygınlık ve ülke imajına olumlu katkı sağlaması yönünden bu tür ziyaretlerde uygulanacak protokol kuralları daha büyük bir önem taşımaktadır.* Bakanlıklarda, kamu kurum ve kuruluşlarında, dış ülkelere gelen yabancı konukların (kişi ve heyetlerin) karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması protokol kurallarına uygun olarak belirli bir program içinde yürütülmektedir. Yabancı konukların karşılanması ve uğurlanması aşamalarında havaalanlarında özel odalar bulunmaktadır.



Konuk programlarında; karşılama, yerleştirme, ziyaretler, resmi görüşme ve toplantılar, yemek, dinlenme, sosyal etkinlikler, serbest zaman ve uğurlama aşamalarının zaman ve saatleri yer almalıdır.



**Resim 10.8.** Esenboğa Havalimanı Yabancı Konuklar Köşkü Protokol Salonu

Ev sahibi yönetici tarafından yapılan davet, konuk tarafından yazılı olarak kabul edildikten sonra, ev sahibi yönetici konuğa uygun bir tarih önerir. Tarih üzerinde karara varıldıktan sonra, davet sahibi tarafından taslak olarak “Konuk Programı” hazırlanır, konuğun bilgi ve görüşüne sunulur. Konuktan gelen istek ve görüşler dikkate alınarak ev sahibi tarafından uygulanacak olan resmi program hazırlanır ve konuğa gönderilir.

Resmi davetli olarak ülkemizi ziyarette bulunan yabancı konukların, resmi program kapsamında dinlenme, ziyaret, tarihi ve turistik yerleri gezme vb. özel amaçlarla ve resmi nitelik taşımayan faaliyetlerde, askeri ve sivil tesislere gelişte yönergelerde adı geçen makamlara ve yabancılara tören yapılmamaktadır (Kovancı, 2013). Konuk programında;

- Karşılama,
- Otele veya konukevine yerleşme,
- Konuğun ev sahibi yöneticiyi ziyareti,
- Konuk ile resmi görüşme veya toplantı,
- Yemek,
- Dinlenme,
- İlgili kişi ve kuruluşları nezaket ziyaretleri,
- Gezi, gösteri, dinleti vb. sosyal etkinlikler,
- Serbest zaman (alışveriş, özel, iş vb.),
- Uğurlama yer ve saatleriyle belirlenir.

Yabancı konuk ya da resmi heyetlere karşı uygulanması gereken başlıca protokol kuralları şöyledir (Aytürk, 2008; T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, 2011; Tutar ve Altınöz, 2013):

- VIP (Very Important Person/Çok Önemli Kişi): *Önemli bireylerin katıldığı ziyaretlerde özel salonlarının açtırılması gerekir.* Büyük olan salon bakan üstlerine, küçük salonlar ise bakanlara açılmaktadır.
- *Gelen yabancı konuk veya heyet başkanlarının karşılama ve uğurlamaları eş unvan ve statüye sahip kişiler tarafından yapılmalıdır.*
- Taşıt korteji mutlaka önceden düzenlenmeli ve sıralı olarak harekete hazır olmalıdır.
- Resmi araçlarda en üst kідeme sahip olan birey, daima sağ arka koltukta oturur. Kідem de ikinci olan sol arkaya, kідemde üçüncü olan ise arka ortaya oturur. Şoförün yanı boştur. Eğer tercüman var ise şoför yanına oturabilir.
- *Yabancı konuk veya heyetin tüm masrafları, konuğu davet eden kurum tarafından karşılanmalıdır.*
- *Yabancı konuk veya heyetin kalacağı yerde, konukların ülke bayrağı bulunmalıdır.*
- Ziyarette karşılıklılık ilkesine uyulmalıdır. Yabancı konuk veya heyetin ziyareti, karşı ziyaret niteliğinde ise, o ülkeye ve o kuruluşa daha önce giden kişi ve heyet için uygulanmış olan program göz önünde bulundurulmalıdır.



Yabancı heyet ve konukların tüm masrafları ev sahibi kurum tarafından karşılanmalıdır.



Yabancı konuk eşli olarak geldiğinde, ev sahibi yöneticide konuğunu eşli olarak karşılamalıdır.



Yabancı konuklarla yapılan ikili resmi görüşmelerde ulusal dil (Türkçe) kullanılmalı, görüşmeler çevirmen aracılığıyla yapılmalıdır.



Yöneticinin yabancı konuklarla başka bir dilde (konuğun ulusal dili veya üçüncü bir dilde) ikili olarak resmi konuşma ve görüşme yapması doğru değildir.

- Yönetici daha önce o ülkeye gitmemiş ve karşılıklılık ilkesi oluşmamış ise, bu durumda yabancı konuk yönetici tarafından havaalanında karşılanmalıdır.
- Konuk kendisi talep ederek geldiği takdirde, ev sahibi yönetici, konuğun ya da konuk heyetin konaklamasında ve yurt içi ulaşımında yardımcı olmaktadır.
- *Konukların ağırlanmasında, güvenlik, çevirmen, kameraman, fotoğrafçı, yardımcı ve teknik personel, otomobil, bayrak, bilgisayar vb. araç ve gereçler önceden sağlanmalıdır.*
- Gelen konuğun ya da konuk heyetinin Türkiye’de kurum içinde ve diğer kurumlarda görüşeceği yetkililer tespit edilirken, konuğun veya heyetin statüsü ve düzeyi göz önünde bulundurulmalıdır.
- Konuğun ya da heyetin, Anıtkabir ziyaretini talep etmesi halinde törensel Anıtkabir ziyareti düzenlenmelidir.
- Ev sahibi yönetici tarafından yabancı konuk onuruna, büyükelçilik yetkililerin de davet edildiği resmi bir yemek verilmelidir.
- Yabancı devlet ve hükümet adamlarının resmi ziyaretlerinde veya ülkemizde düzenlenen çeşitli törenlerde, üst düzey sivil ve askeri karşılama ve uğurlamalarının törensel şekilde yapılması gerekir.
- *Yabancı konuk eşli olarak geldiğinde, ev sahibi yönetici de konuğunu eşli olarak karşılamalıdır.* Eşli karşılamada ev sahibi yöneticinin eşi ya da yöresel kıyafetler giyen çocuklar tarafından konuğun eşine çiçek buketi sunulmaktadır.
- Uçakla karşılamada önce davetli konuk, sonra diğer heyet üyeleri uçaktan inmelidirler. Uğurlamada ise davetli konuk en son binecek şekilde düzenleme yapılmalıdır.
- *Yabancı konuklar havaalanında karşılanırken, ev sahibi yönetici en önde; uğurlamada ise en sonda yer almalıdır.* Konuk, ilk önce ev sahibi yönetici ile tanışır ve tokalaşır; uğurlamada ise en son ev sahibi yöneticinin elini sıkarak kendisine veda etmelidir.
- Yabancı konuklarla yapılan ikili resmi görüşmelerde ulusal dil (Türkçe) kullanılmalı, görüşmeler çevirmen aracılığıyla yapılmalıdır. Çevirmen sağlama görevi ev sahibi yöneticiye aittir. Çevirmen önceden program ve görüşme konusu hakkında bilgilendirilmelidir.
- Yabancı konuklarla yapılan ikili resmi görüşmelerde, çevirmenin yanı sıra yöneticinin konuyla ilgili yardımcısı ve ilgili birim başkanı ve/veya uzmanlar bulunmalıdır.
- *Yönetici hiçbir zaman yabancı konuk ile baş başa ikili resmi görüşme yapmamalıdır.*
- Yabancı konuklar karşılandıktan hemen sonra dinlenmeleri için kalacağı mekâna götürülmelidir.
- Çevirmen her zaman konuğa ve ev sahibi yöneticiye eşlik etmeli; konukla ilgili programın tümüne katılmalıdır. Çevirmen, görev gereği, ev sahibi yönetici ile konuğun ortasında oturmalıdır.

- *Türkiye’de bir yöneticinin yabancı konuklarla başka bir dilde (konuğun ulusal dili veya üçüncü bir dilde) ikili olarak resmi konuşma ve görüşme yapması doğru değildir.*
- Törensel etkinlikler ve yemek ziyafetlerindeki oturma düzeninde, ev sahibi yönetici, yabancı konuğu sağ tarafına almalıdır.



## Özet

### •KONUK PROTOKOLÜ

- Protokol:** Resmi ilişkilerde uygulanması gereken görgü ve nezaket kurallarıdır. Bu kurallara uyulması nezaket açısından gereklilik, protokol açısından zorunluluktur.
- Protokol Kuralları:** Resmi ziyaretler ve törenlerde; unvan sıralaması, oturma düzeni, konuşma ve selamlaşma gibi sosyal davranış biçimlerinde öncelikli olan ve uyulması gereken kurallardır.
- Konuk:** Resmi toplantılar, konferanslar, seminer vb. etkinliklere davet edilen ya da ziyaret için kabul edilen; karşılanan, ağırlanan ve uğurlanan eş makam ve unvana sahip kişilerdir.
- Onur Konuğu:** Kurum yöneticisinin üstü, davet edilen üst konuklar içerisinde en önde gelen devlet adamları ya da eş düzey yabancı kişilerdir.
- Konuk Protokolü:** Resmi toplantılar, seminerler, konferanslar, ziyafetler vb. etkinliklere katılanlara karşı uygulanan resmi davranış kuralları dizisidir.
- Konuk Protokolünün Önemi:** Özellikle üst düzey yöneticilerin iş hayatı, ağırlıklı olarak konuk protokolü çerçevesinde yürümektedir. Yöneticilerin konuk protokol kurallarını bilmesi kuruma ve kişilere bazen de ülkelere saygınlık kazandırmaktadır.
- Konukların ve Ev Sahibi Yöneticilerin Görev ve Sorumlulukları**
  - Resmi, yarı resmi ve sosyal ziyaretlerde konukların ve ev sahibi yöneticilerin uyması gereken birtakım görgü ve nezaket kuralları bulunmaktadır. Bu kurallardan en önemlileri ise şöyledir:
  - Ziyaret tür ve amacına göre kuruma ya da kişilere mütevazı hediyeler verilebilir.
  - Ziyaretler için uygun zaman aralıkları öğleden önce 10.00-11.00, öğleden sonra ise 15.00-17.00 saatleridir.
  - Ziyaret gün ve saatinde eş statüye sahip yöneticiler ortak karar alırken, farklı statüye sahip yöneticilerin ziyaretleri, hiyerarşi olarak daha üst unvana sahip kişiye göre ayarlanmalıdır.
  - Ziyaret gün ve saatine geç kalınmamalı; aksilik olması durumunda ilgili kuruma mutlaka haber verilmeli ve özür dilenmelidir.
  - Konukların yanında başka işlerle uğraşılmalıdır.
  - Resmi davetlerde yapılan takdim ve hitaplarda devlet adamlarına, diplomatlara, askeri ve mülki amirlere daima resmi unvan ve rütbeyle hitap edilmelidir.
  - İlke olarak astlar üstünü, kıdemi düşük olan kendinden daha yüksek kıdemliyi, küçük olan büyüğü ve eş düzey konumdakiler karşılıklılık esasına göre birbirini ziyaret etmelidir.
  - Resmi davetlerde konukların unvan sırasına göre konuşma başlamalıdır. (Sayın Vali, Sayın Davetliler)
  - Konukların isimlerini unutmamaya ya da yanlış söylememeye özen gösterilmelidir. Eğer kişi ile yeni tanıştıysanız ya da ismini tam anlayamamış iseniz, ismini tekrar sormakta herhangi bir sakınca bulunmamaktadır.



## Özet (devamı)

### •Konukları Karşılama, Ağırılama ve Uğurlama Aşamalarında Protokol Kuralları

- Konukların karşılanması, ağırılması ve uğurlanmasında konukların demografik özellikleri, makam/unvanları ve sosyal statüleri gibi faktörler belirleyicidir.
- Karşılama ve uğurlama protokolü, konuklara verilen önem ve değerin göstergesi olarak değerlendirildiğinden oldukça önemlidir.
- Konukları karşılama ve uğurlama protokolünün en önemli temel ilkelerini şu şekilde özetlemek mümkündür:
- Konuklara, daha önceden bir ziyaret gerçekleşmiş ise “karşılıklılık” ilkesine göre hareket edilmelidir.
- Onur konuğu ve üst düzey konuklar “Şeref verdiniz.”, eş düzey konuklar ise “Hoş geldiniz.” diyerek karşılanmalıdır.
- Yabancı konukların resmi ziyaretlerinde karşılama ve uğurlamalar törensel şekilde yapılmalıdır.
- Konuklar, ziyaretlerini eşli olarak gerçekleştiriyorlarsa, ev sahibi yöneticilerde konuklarını eşli olarak karşılamalıdır.
- Yemekli davetlere siyasi, sosyal, din ideolojileri birbirinden çok farklı olan konukları davet ederken dikkatli olunmalıdır.
- Konuklar, karşılanırken ilk ev sahibi ile selamlaşmalı, uğurlanırken ise en son ev sahibiyle vedalaşmalıdır.
- Yabancı konuklar havaalanlarının şeref salonu, VIP ve CIP gibi özel alanlarında karşılanmalı ve uğurlanmalıdır.
- Yabancı konuk ve heyetinin program masrafları özel bir durum yoksa ev sahibi yönetici tarafından karşılanmalıdır.
- Yabancı konukların programlarında, tarihi ve turistik yerlere gezi, gösteri, alışveriş gibi sosyal etkinliklerde yer almalıdır.
- Yabancı konuk ve heyetin Anıtkabir ziyareti talep etmesi halinde, törensel Anıtkabir ziyareti düzenlenmelidir.
- Ev sahibi yönetici tarafından yabancı konuk adına, büyükelçilik yetkililerinde davet edildiği resmi bir yemek düzenlenmelidir.
- Yabancı konuklar ile konuşma ana dili veya başka bir dilde ikili olarak resmi konuşma ve görüşme yapılması uygun değildir.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi konuk protokolünde temel ilkelerden biri değildir?
  - a) Önce gelme
  - b) Ülkeyi temsil etme
  - c) Düzey Eşitliği ve Denklik
  - d) Ahlak Kuralları
  - e) Karşılıklılık
2. Aşağıdakilerden hangisi hazırlanan ‘Konuk Programı’nda yer almaz?
  - a) Zorunlu Ziyaretler
  - b) Yemek
  - c) Karşılama saati
  - d) Sosyal Etkinlikler
  - e) Uğurlama saati
3. Aşağıdakilerden hangisi resmi araçlarda protokol kurallarına göre, protokol koltuğu olarak kullanılır?
  - a) Sağ ön koltuk
  - b) Sağ arka koltuk
  - c) Sol arka koltuk
  - d) Sol ön koltuk
  - e) Arka orta koltuk
4. Aşağıdakilerden hangisi karşılama protokolünün temel ilkeleri arasında yer almaz?
  - a) Davette tanıştırılması gereken kişiler birbirlerine tanıştırılmalıdır.
  - b) Türk ve yabancı devlet adamları büyük şeref salonu, VIP ve CIP salonunda ağırlandır.
  - c) Kurum yöneticisi her zaman onur konuğu veya üstünün solunda durmalıdır.
  - d) Makam olarak eş düzeydeki konuklar makam kapısında, üst düzey ve onur konukları dış kapıda karşılanmalıdır.
  - e) Ev sahibi yönetici, karşılama sırasında karşılama heyetinin başında yer almalıdır.

5. Aşağıdakilerden hangisi ev sahibi yöneticilerin ve konukların birbirlerine karşı görev ve sorumluluklarından biri değildir?
- a) Eş düzey statüler dışında olan ziyaretlerde, statü olarak daha üst düzeyde yer alan kişilerin programlarına uymaya özen gösterilmelidir.
  - b) Ziyaret saatine on beş dakikadan fazla geç kalınacaksa haber verilmelidir.
  - c) Eşli konuklar tek olarak karşılanmalı ve uğurlanmalıdır.
  - d) Konukların yanında başka işlerle ilgilenilmemelidir.
  - e) Ziyarete gidilirken çiçek veya mütevazı hediyeler götürülmesi, her zaman uygun bir davranıştır.
6. Aşağıdakilerden hangisi karşılama protokolünün temel ilkeleri arasında yer almaz?
- a) Eş düzey bir konuğu karşılamada birinci ilke karşılıklıdır.
  - b) Kurum yöneticisi konuklarını karşılarırken onur konuğu veya üst konuğuna “şeref verdiniz”; eş düzey konuğuna ise “hoş geldiniz” diyerek karşılamalıdır.
  - c) Ev sahibi yönetici, karşılama sırasında karşılama heyetinin başında yer almalıdır.
  - d) Onur konuğu veya üst yönetici eşli olarak ziyarete geliyorsa ev sahibi de eşli olarak konuğunu karşılamalı ve yönetici eş program boyunca onur konuğu eşinin yanında olmalıdır.
  - e) Kurum yöneticisi ikili ilişkilerde, yürürken, ayakta dururken ve otururken her zaman onur konuğu veya üstünün sağ tarafında durmalıdır.
7. Aşağıdakilerden hangisi yabancı resmi bir heyet geldiğinde uyulması gereken başlıca protokol kurallarından biri değildir?
- a) Yabancı konuklar için özel salonlarının açtırılması gerekir.
  - b) Karşılama ve uğurlamalarda, gelen heyet başkanları eş unvana sahip kişiler tarafından karşılanmalıdır.
  - c) Taşıt korteji mutlaka önceden düzenlenmeli ve sıralı olarak harekete hazır olmalıdır.
  - d) Konuk heyetinin kalacağı yerde ülke bayrağının bulunması uygundur.
  - e) Konuk programında sosyal ve boş zaman faaliyetlerine gerek yoktur.

8. Aşağıdakilerden hangisi ağırlama protokolünün temel ilkeleri arasında yer almaz?
- a) Üst yöneticilerin ziyareti nedeniyle yemek programı organize edildiğinde, iletişimi güçlendirmek ve motivasyonu sağlamak amacıyla kurum çalışanları da yemeğe davet edilmelidir.
  - b) Konuk ile ilgilenecek kişi, kendisini davet veya kabul eden aynı mevki ve statüdeki yönetici ile eş unvana sahip olmak zorunda değildir.
  - c) Kurum ziyaretine gelen üst yöneticiye, kurumu hatırlatan mütevazı bir hediye takdim edilmelidir.
  - d) Konuk davet ederken birbirlerinden hoşlanmayan, siyasi, sosyal veya dinsel ideoloji yönünden uyumsuz ve zıt olan kişilerin bir arada olmamasına özen gösterilmelidir.
  - e) Konuklar salonda ve yemek masasında unvan ve statülerine göre oturtulmalıdır
9. Aşağıdakilerden hangisi konukları karşılama ve uğurlamalarda kullanılan özel alanlar arasında yer almaz?
- a) Büyük şeref salonu
  - b) CIP
  - c) Özel konuk odası
  - d) Lounge oda
  - e) VIP
10. Konukları karşılama protokolü ile ilgili olarak aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?
- a) Daha önce ziyaret gerçekleşmiş ise, karşılamada karşılıklılık esastır.
  - b) Özel veya sosyal olarak gelen bir konuk/ziyaretçi karşılanmaz ve ağırlanmaz.
  - c) Üst ziyaretçiler makam ortasında, eş düzey ziyaretçiler makam kapısında, ast ziyaretçiler makam koltuğunda oturarak ve el sıkarak karşılanırlar.
  - d) Onur konukları geldikleri ve araçtan indikleri yerde (havalimanında veya bina önünde) karşılanır ve uğurlanırlar.
  - e) Daha önce davet ve ziyaret gerçekleşmemiş ise; kurum amiri kendisi davet ettiğinde, havalimanında veya bina önünde kendisi karşılar

**Cevap Anahtarı**

1.d, 2.a, 3.b, 4.a, 5.c, 6.e, 7.e, 8.b, 9.d, 10.c

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Alıcı, A. (2012). *Yeni Görgü Kuralları*. Elma Yayınevi: Ankara.
- Altınöz, M., ve Tutar, H. (2005). *Protokol Bilgisi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Aslan, M. (2018). *Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş*. İstanbul: DR Kitabevi.
- Aytürk, N. (2007). *Davranış Bilgisi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Aytürk, N. (2008). *Protokol Yönetimi Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Aytürk, N. (2017). *Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Bozkurt, Ö., ve Ergün, T. (1998). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*. Ankara: Todaie Yayını.
- Deniz, H. (2010). *En Yeni Görgü Kuralları*. İstanbul: İnkilap Yayınevi.
- Dumanlı, G. (2017). *Ve Zarafet- İş Hayatında ve Sosyal Yaşamda* (6. Baskı b.). İstanbul: Destek Yayınları.
- Esirci, Ş. (2013). *Görgü ve Nezaket Kuralları*. İstanbul: Bilgi Yayınevi.
- Koç, İ. (2017). *Usul Esastan Önce Gelir İş Hayatında Görgü, Nezaket ve Protokol*. İstanbul: Çalış Ofset Matbaacılık.
- Kovancı, A. (2013). *Protokol Kuralları*. T.C. Orman ve Su İşleri Bakanlığı.
- Megep. (2007). *Randevu ve Konuk Kabulü*. Ankara: T.C. Milli Eğitim Bakanlığı.
- Öznel, E. (1996). *Görgü ve Nezaket Kuralları*. Ankara: Genel Kurmay Tarih ve Strateji Etüt Başkanlığı Yayınları Genel Kurmay Basımevi.
- Öznel, E. (2010). *Biraz Nezaket Lütfen*. İstanbul: Nemesis Kitap Yayıncılığı.
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı. (2011). *Protokol ve Görgü Kuralları*. Ankara: T.C. Milli Eğitim Bakanlığı.
- Toprak, T. K. (2010). *Protokol Bilgileri ve Sekreterlik*. Ankara: Özel Kalem Müdürleri Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği.  
<http://www.ozelkalem.org/FileUpload/ds632515/File/protokol-kurallari.pdf> adresinden 27.06.2019 tarihinde alınmıştır
- Tutar, H., ve Altınöz, M. (2013). *Protokol Bilgisi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türk Dil Kurumu (2019). Güncel Türkçe Sözlük. 01.08.2019 tarihinde <http://sozluk.gov.tr/> adresinden erişildi.
- Uğur, A. (2019, Haziran). *Vizyon 21*.  
[http://vizyon21y.com/documan/Genel\\_Konular/Standart\\_Kalite/Verimlilik/Protokol\\_Kurallarinin\\_Onemi.pdf](http://vizyon21y.com/documan/Genel_Konular/Standart_Kalite/Verimlilik/Protokol_Kurallarinin_Onemi.pdf) adresinden 01.07.2019 tarihinde alınmıştır.
- Yılmaz, Y. (2013). *Görgü ve Protokol Kuralları*. Ankara: Detay Yayıncılık.

# YAZILI İLETİŞİMDE PROTOKOL



## İÇİNDEKİLER

- Yazılı İletişim
  - Yazılı İletişim Kavramı ve Önemi
  - Yazılı İletişimin Özellikleri
- Yazılı İletişimde Protokol Kuralları
  - Çoğaltma
  - Kağıt
  - Yazı Tipi, Boyutu ve Satır Aralığı
  - Yazının Bölümleri
    - Resmi Yazıların 1. Derece Bölümleri
    - Resmi Yazıların 2. Derece Bölümleri
  - Hitap Biçimi ve Saygı İfadeleri
- Protokol Kurallarının Uygulandığı Resmi Yazılar
- Diğer Resmi Yazılar



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Yazılı iletişimin önemini ve özelliklerini kavrayabilecek,
  - Yazılı iletişimde protokol kurallarını öğrenip ifade edebilecek,
  - Resmi yazı türleri hakkında bilgi sahibi olup ayırt edebilecek
  - Resmi yazıların bölümlerini kavrayıp yazabilecek,
  - Yazılı iletişimde protokol kurallarına uygun resmi yazışmalar yapabileceksiniz.

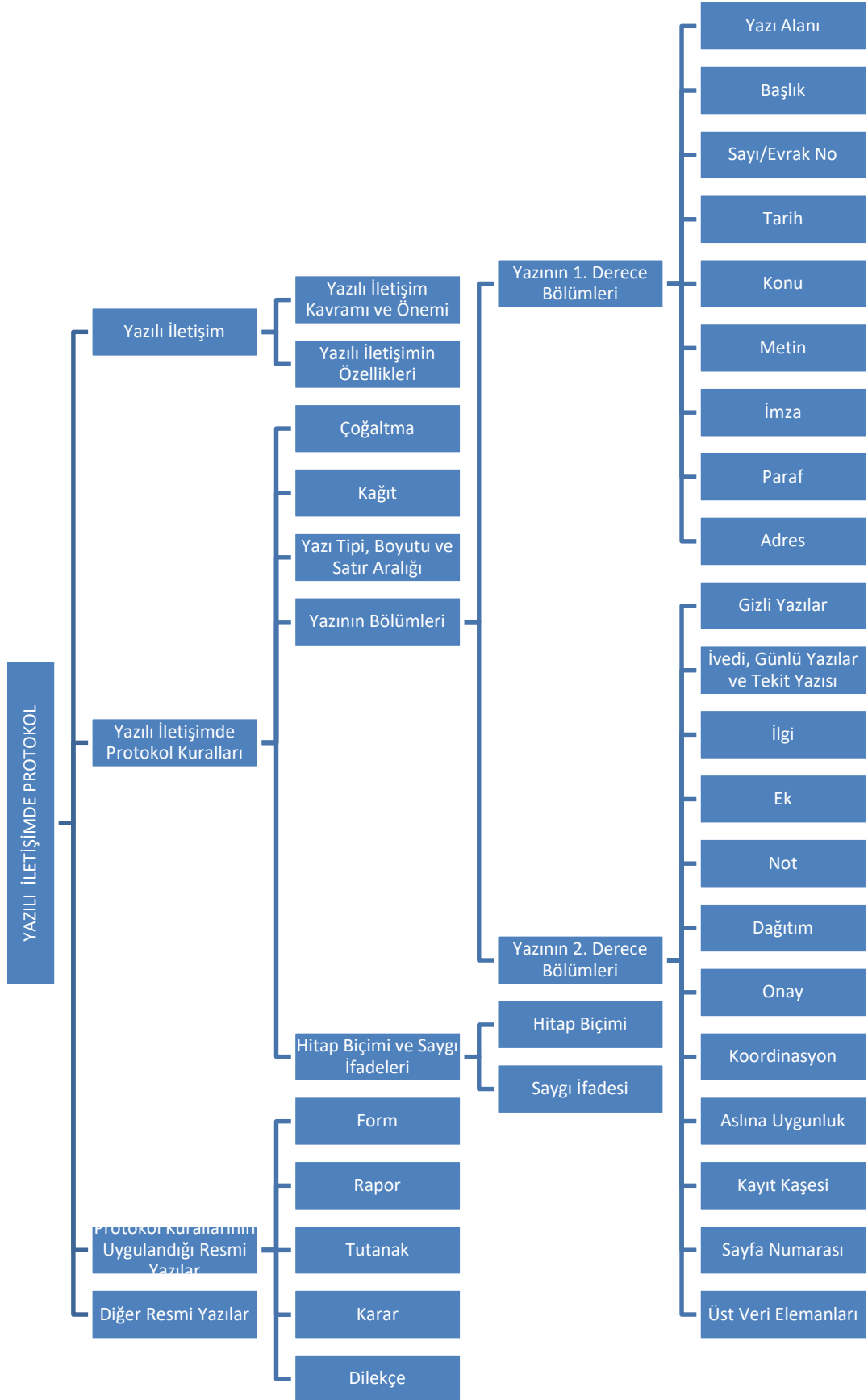


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Öğr.Gör.Dr.  
**Ömür ALYAKUT**

## ÜNİTE 11



## GİRİŞ

İletişim, kişiler arasında *anlamları ortak kılma* sürecidir (Mısırlı, 2016). Ortak paydayı, toplum olmayı, birlikteliği ve birlikte yaşamayı içerir. Bu anlamda iletişim sürecinin temelinde bireylerin sosyalleşmeleri yer alır. Dolayısıyla iletişim, hem bireyler arasında bir süreç hem de bireyler vasıtasıyla toplumsal seviyede bir süreçtir. İletişim iki öge (iki insan, iki hayvan, bir insan bir makine gibi) arasında gerçekleşir ve bu iki öge arasında bilgi akışı iki yönlüdür (Çağlar ve Kılıç, 2012).

İletişim; sözlü, yazılı ve teknik formatlara uygun olarak gerçekleşebilir. Özellikle *kurumsal yapılarda* sıklıkla kullanılan, *yazılı iletişimdir*. Yazılı iletişimde yazılı iletişim araçları (resmi yazı, iş yazısı gibi) kullanılır. Yazılı iletişim araçları, bilgi akışı sağlar ve bir faaliyetin gerçekleşmesine yardımcı olur (Çağlar ve Kılıç, 2012). İş hayatında başarılı olabilmek için kurallarına uygun doğru yazı yazabilmek önemlidir. Bunun için özel bilgi ve beceriye ihtiyaç vardır. Bu bilgi ve beceriyi geliştirmek amacıyla bu ünite, yazılı iletişimde protokol kuralları detaylı olarak açıklanmıştır. Bu kapsamda öncelikle yazılı iletişimin önemi ve özellikleri hakkında bilgi verilmiş ardından resmi yazılarda kullanılan protokol kuralları ile resmi yazı türleri ele alınmıştır.

## YAZILI İLETİŞİM

### Yazılı İletişim Kavramı ve Önemi

Yazılı iletişim; *yazı yazma araçları* (bilgisayar, kalem gibi) kullanılarak gerçekleştirilen iletişim biçimidir. Yazı, dilin görselleştirilmesi ve kâğıda dökülmesi işlemidir (Küçük, 2017). Yazılı iletişimde amaç, mesajı doğru ve açık biçimde karşı tarafa yazıyla anlatmaktır (Mısırlı, 2016).

Yazılı iletişim *önemlidir* çünkü düşünceler daha detaylı *planlanabilir*, istenmeyen bilgiler iletilmeden önce değiştirilerek *düzeltiler*. Yazılar *kalıcıdır* ve seneler sonra gözden geçirilebilir ayrıca yazılar *ispat belgesi* yerine geçebilir, emirler ve kurallar yazılı olarak verildiğinde *etkisi daha güçlü* olur (Küçük, 2017).

### Yazılı İletişimin Özellikleri

Yazılı iletişimin özellikleri şunlardır (Vural Keskin, 2012):

- Bilgi kalıcı olarak uzun süre saklanabilir.
- Bilgi aynen aktarılabilir.
- Uzun mesajların iletilmesinin en iyi yoludur.
- Mesajda izinsiz yapılacak değişiklikleri en aza indirir.
- Net, açık ve detaylı iletişim kurulmasına yardımcı olur.
- Mesaj birçok kişiye eş zamanlı iletiler.

## YAZILI İLETİŞİMDE PROTOKOL KURALLARI

*“Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik”*  
Bakanlar Kurulu kararı ile 15/12/2014 tarihinde, 2014/7074 no ile düzenlenmiştir.



Kurumsal yapılarda en sık kullanılan iletişim biçimi, yazılı iletişimdir. Yazılı iletişim kalıcıdır, saklanabilir, ispat belgesidir. Yazılı verilen emirlerin etkisi güçlüdür.

ve 2 Şubat 2015 tarih, 29255 no ile Resmi Gazete’de yayımlanmıştır. Bu Yönetmelik, bütün kamu kurum ve kuruluşlarını kapsar. Resmi yazışmalar bu esas ve usullere göre yapılır (Resmi Gazete, 2015).

**Resmi yazışma;** idarelerin kendi içlerinde, birbiri arasında veya gerçek ya da tüzel kişilerle iletişim sağlamak için yürüttükleri süreçtir. Bu süreç fiziksel veya elektronik ortamda gerçekleştirilebilir (Resmi Gazete, 2015). Resmi yazılarda uygulanan kurallar aşağıda açıklanmıştır.

## Çoğaltma

Resmi yazılar, **aslı** ve **kopyası** olmak üzere **iki** nüsha hazırlanır. Yazı başka birimlere dağıtılacaksa, dağıtılacak birim kadar kopyası çıkarılır. Yazıların çoğaltılmasında fotokopi makinesi kullanılır. Yazının resmi statü taşıması için bu kopyaların **paraflanması** gerekir. Çoğaltma yaparken yazıda **ivedilik** ve **gizlilik** derecesi de dikkate alınmalıdır.

## Kağıt

Resmi yazışmalarda tek tip **antetli**, beyaz **A4 (210 X297 mm)** ve **A5 (210 X 148 mm)** kağıt kullanılır.

## Yazı Tipi- Boyutu ve Satır Aralığı

Resmi yazılar bilgisayarda yazılırken **“Times New Roman”** veya **“Arial”** yazı karakteri kullanılır. **Times New Roman** yazı karakterinde **12 punto**, **Arial** yazı karakterinde **11 punto** **yazı boyutu** tercih edilir. İhtiyaç duyulduğunda farklı yazı karakteri ve boyutu kullanılabilir (Okumuş, 2013: 92). Satır aralığı, **tek** (bir) veya **1,5** olabilir. Metin içi alıntılar **“tırnak”** işaretiyle veya **“italik”** yazılarak belirtilmelidir (Resmi Gazete, 2015; Küçük, 2017).

## Yazının Bölümleri

Resmi yazılarda; **yazının/gönderilen makamın derecesine ve konusuna** göre yazının bölümleri belirlenir. Türk Standartları Enstitüsü’nün TS-1391 numaralı ürününde belirtildiği şekliyle yazıların açık ve net yazılması gerekir (MEGEP, 2012). Resmi yazının bölümleri iki başlık altında toplanabilir. Bu başlıklar ve ayrıntıları aşağıda verilmiştir.

### Resmi Yazıların 1. Derece Bölümleri

Resmi yazılar ve diğer yazılarda 1. Derece bölümler bulunmaktadır. Bu bölümler aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır:

#### Yazı Alanı

Resmi yazılar, sayfanın üst, alt, sol ve sağ kenarından **2,5 cm boşluk** bırakılarak hazırlanır. Bu alanda sayfa ve ek numarası dışında başka ifade ve ibare belirtilmez (Resmi Gazete, 2015).



Resmi yazılar; iki nüsha, Times New Roman (12 punto) veya Arial (11 Punto) yazı karakteri, 1-1,5 satır aralığıyla yazılmalıdır.

## Başlık

**Başlık** yazının gideceği *kuruma ait ad, unvan, logo, telefon ve adres* gibi temel bilgileri içerir. Başlıkta kurum isimleri hiyerarşik sıra gözetilerek yazılır. Ayrıca yazıyı hazırlayan kurumun temel bilgileri de bulunur. Kurumun temel bilgilerinin basıldığı kağıtlara *antetli kağıt* adı verilir.

Başlık için *yazı alanının üstünden 2,5 cm boşluk bırakılır. Başlık, bu alanın üst kısmına ortalanarak* yazılır (Küçük, 2017). Kurumlara yazılan yazıların ilk satırına *T.C. kısaltması*, ikinci satıra büyük harflerle *kurumun ismi*, üçüncü satıra küçük harflerle *ana kuruluşun adı* ortalanarak yazılır (MEGEP,2012).



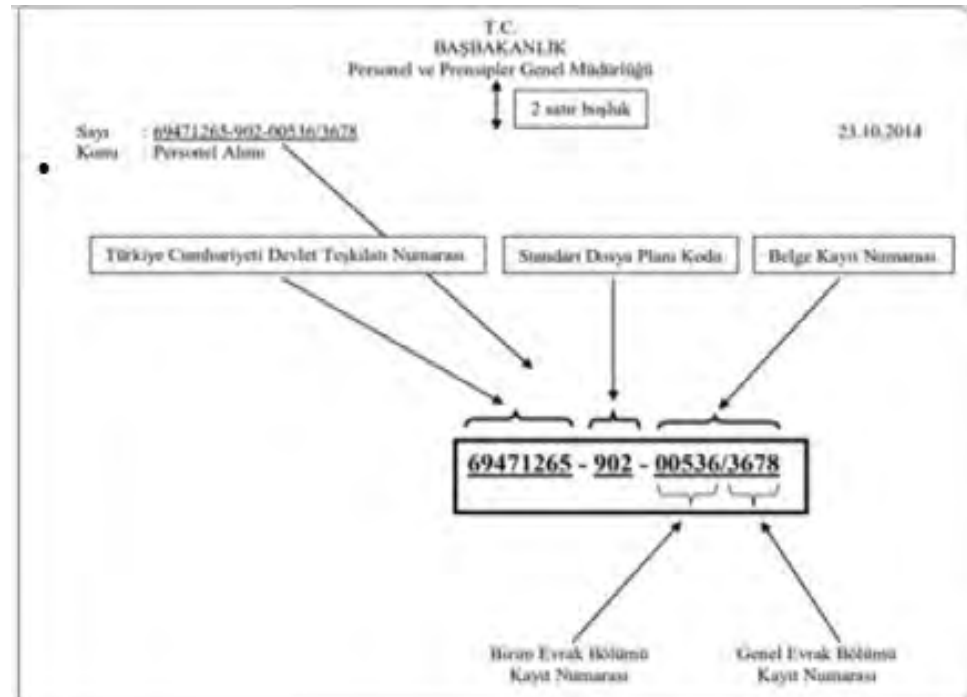
Resmi yazılarda üstten 2,5 cm boşluk bırakılarak başlık yazılmalı ardından sayı / evrak kayıt no, tarih, konu bu sırayı takip etmelidir.

Örnek

T.C.  
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ  
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

## Sayı ve Evrak Kayıt Numarası

**Sayı**, resmi yazılarda bulunması zorunlu olan bölgedir. Sayı: sırasıyla; DETSİS'te (Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi) belirtilen Türkiye Cumhuriyeti *Devlet Teşkilatı Numarası, standart dosya planı kodu ve belge kayıt numarasından* oluşur. Sayı için, başlığın son satırından itibaren, iki aralık boşluk verilir ve kağıdın en soluna "Sayı .....: " yan başlığı yazılır. Devamında birim evrak tarafından kod numarası, dosya numarası ve evrak kayıt numarası verilir. Bu numaralar arasına *kısa çizgi (-) işareti* konulur. Eğer genel evrak biriminden de sayı verilirse araya eğik çizgi (/) işareti konulur.



Şekil 11.1. Sayı ve Evrak Kayıt Numara Açılımı (Resmi Gazete, 2015).

**Evrak kayıt numarası**, yazıyı göndereni veya kurumun genel evrak biriminden aldığı numarayı ifade eder. Bu belgeler için belge kayıt numarası olarak genel evrak bölümünden verilen kayıt numarası dikkate alınır. İlgili sayı ve evrak kayıt numarasının açılımı Şekil 11.1’de verilmiştir (Resmi Gazete, 2015).

**Elektronik ortamda** hazırlanan yazıların kayıt numarasının başına “E.” ibaresi konulur (Örnek: 69471265-902-E.4752) (Resmi Gazete, 2015).

## Tarih

**Tarih** yazının ne zaman gönderildiğini gösterir. Tarih atarken **gün, ay ve yıl rakamla** açık bir şekilde yazılır ve aralarına **eğik çizgi (/)** işareti konulur. **Tarih**, sayı ile aynı satıra yazı alanının **sağ tarafına** yazılır. Tutanak, rapor gibi yazılarda tarih, metnin bitimine yazılır. Elektronik ortamda hazırlanan belgelerde ise tarih, belge üst verisinde veya belge üzerinde gösterilir (Resmi Gazete, 2015: 6324; Okumuş, 2013; MEGEP, 2012).



Örnek

• Sayı:B.09.0.SMP.0.18.06.89-108-320/75480 16/07/2019

## Konu

**Konu**, yazının ana fikrinin özetlendiği bölümdür. **Sayı bölümünün bir aralık altına yazılır.** Konu, yazı alanının dikey orta hizasını geçmeyecek şekilde kelimelerin ilk harfleri büyük yazılır. Konunun sonuna noktalama işareti konulmaz (Resmi Gazete, 2015).



Örnek

• T.C.  
• Sayı: C.03.0.LFY.0.12.-254-953/72312 /  
• (Bir satır aralık)  
• Konu: Maaş Ödemeleri

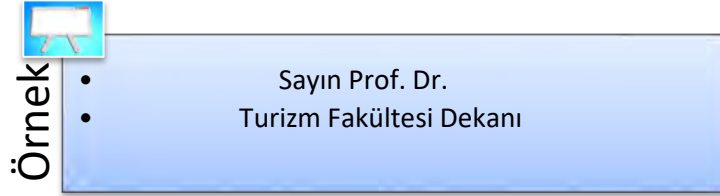
## Gönderilen Makam

**Gönderilen makam** konu bölümünün son satırından sonra yazı alanı ortalanarak büyük harfle yazılır. Yazının uzunluğuna göre iki-dört aralık verilir. Yazının gideceği yere ait diğer bilgiler ise parantez içinde küçük harflerle ikinci satırda gösterilir.



Konu, sayı bölümünün bir aralık altına yazılır. Yazının ana fikrinin özetidir.

İlgili kişilere gönderilecek yazılarda “Sayın” kelimesinden sonra küçük harfle adı, büyük harfle soyadı yazılır. Unvan da küçük harfle yazılır (Resmi Gazete, 2015; MEGEP, 2012).



## Metin

*Metin* konuyu açıkça, tam olarak açıklayan bölümdür. Metin bölümünde madde, paragraf gibi öğelerin yanı sıra gereğine göre resim, şekil gibi öğelere de yer verilir. Metin, “*ilgi*” ile “*imza*” arasındaki kısımdır. İlgi ile metin arasında bir satır boşluk bulunur.



Metin, konuyu en iyi açıklayan ana bölümdür. Yazıda konu açıklandıktan sonra yazılan:  
Rica Etmek: Emretmek  
Arz Etmek: Talep Etmek anlamındadır.

Metin 1.25 cm içeriden başlar ve iki yana hizalanır. Metin içinde geçen sayılar rakamla veya yazıyla yazılır. Metindeki kelime araları ve noktalama işaretlerinden sonra bir karakter boşluk bırakılır. Noktalama işaretleri kendinden önce gelen harfe bitişik yazılır. Önemli sayılar hem rakamla hem de parantez içinde yazıyla belirtilir. Metin içinde *büyük sayıları gruplara ayırmak için* aralarına *nokta* (18.796.240), sayılardaki *kesirleri ayırmak için* ise *virgül* (14,22 on dört tam yüzde yirmi iki) koyulur (Resmi Gazete, 2015). Metinde kullanılan kısaltmalar ilk kullanıldığı yerde açıkça yazılır daha sonra parantez içinde kısaltma kullanılır.

Satırın altına geçerken *hece bölünmez* fakat tek harf kalmayacak şekilde heceler arasına tire (-) işareti konularak bölünebilir (MEGEP, 2012).

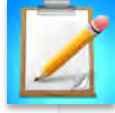
Yazılar, Türk Dil Kurumu’nun hazırladığı *İmla Kılavuzu* ve *Türkçe Sözlük* temelinde dil bilgisi kurallarına göre Türkçe yazılmalıdır.

Resmi yazılarda kurum ve kuruluşlar arasında “*arz/rica*” konusu önemli bir *protokol konusudur*. Bu konuda dikkat edilecek noktalar şunlardır:

- *Alt ve ast* makamlara “*rica ederim*”,
- *Üst* makamlara “*arz ederim*”,
- *Aynı ve eşit düzeyde* olan makamlara “*arz ederim*”,
- *Ast ve üst makamlara birlikte* gönderilen dağıtımli yazılarda “*arz ve rica ederim*”.

Her ülkenin resmi yazışmalarında kullandığı hitap biçimleri vardır. Örneğin, Fransa’da yazının başında kişi ve kurumlar için kullanılan hitap ile yazının sonunda kullanılan saygı sunumu biçimsel olarak en çok dikkat çeken husustur. Türkiye’de de üst ve eş düzey kurum ve kuruluşlar arasında “arz” ve “rica” konusu önemli bir sorun oluşturabilmektedir. Çünkü, bir kamu kuruluşuna “arz” yerine “rica” etmek çatışma konusu olur. Bu nedenle, sonunda yanlış ifade kullanılarak gönderilen yazılar bazı kurumlarda bazen işleme konulmaz. Sosyal yaşamda “rica etmek”, “dilemek”; yönetim dilinde ise “emretmek” anlamındadır

(Gereğini rica ederim.). “Arz etmek “ ise tümleş olarak “e” halini aldığında “sunmak” (Bilgilerine arz ederim); “i” halini aldığında “talep etmek” anlamına gelir (Gereğini arz ederim.) Bu yüzden, üst veya eş düzey bir kuruma gönderilen yazıda “rica etmek”, yazının işleme konmamasına veya olumsuz sonuçlanmasına neden olabilir (Aytürk, 2008).



Bireysel Etkinlik

- Resmi yazılarda arz/rica kurallarının önemini bir arkadaşınızla tartışınız.
- Arz/rica kurallarına dikkat ederek çeşitli makamlara örnek resmi yazılar hazırlayınız.

## İmza

*İmza yetkisi* uluslararası, kamu kurum ve kuruluşlarında yapılan resmi yazışmalarda, anlaşma ve sözleşmelerde *önemli bir protokol konusudur*. Çünkü, uluslararası ve kurumlar arası yazı ve belgelerde yetki bakımından *düzey eşitliği*, *denklik* ve *karşılıklık* esastır (Aytürk,2008)

İmza için, *yazı metninden sonra iki-dört aralık boşluk bırakılır. İmza yetkisi olan kişinin adı soyadı ve unvanı yazı alanının en sağına yazılır.*

*Elektronik* yazışmalarda ise *güvenli elektronik imza* açılır. İmzayı atacak kişinin ilk satıra küçük harflerle adı, büyük harflerle soyadı yazılır. İkinci satıra ise küçük harflerle unvanı yazılır.

Yazıyı yetki devredilen kişi imzalarsa, en üste imzalayanın adı ve soyadı, altına yetki devreden kişinin makamı “Bakan a.”, en alta ise imzalayan makamın unvanı yazılır.



Yazı metninden sonra 2-4 aralık boşluk bırakılır. Yetkilinin ismi, unvanı sayfanın en sağına yazılır. İmza ismin üzerindeki boşluğa atılır.



Örnek

(İMZA)  
Adı SOYADI  
Bakan a.  
Müsteşar

Yazı vekâleten imzalandığında , ilk satıra imzalayanın adı ve soyadı, alt satıra ise vekâlet bırakanın makamı “*Rektör V.*” yazılır.

Yazıyı *iki yetkili imzalayacaksa üst makam* sahibinin adı, soyadı, unvanı ve imzası *sağda; ikiden fazla* yetkili tarafından imzalayacaksa *üst makam* sahibinin adı, soyadı, unvanı ve imzası *solda* olmalıdır (Küçük, 2017; MEGEP, 2012).

Kamusal ve özel bütün kuruluşlarda önemli yazılar daima *koyu lacivert renkli kalın uçlu* dolmakalemle imzalanmalıdır.



Örnek

• (İMZA)	(İMZA)
• Adı SOYADI	Adı Soyadı
• Müsteşar	Bakan
•	Üstün İmzası Sağda



Örnek

• (İMZA)	(İMZA)	(İMZA)
• Adı SOYADI	Adı SOYADI	Adı SOYADI
• Genel Müdür	Genel Müdür Yardımcısı	...Şube Müdürü
•		
• Üstün İmzası Solda		

Bütün kurum ve kuruluşlarda, bağlı veya ilgili üst kuruluşa hitaben yazılan yazılar makam sahibi tarafından imzalanmalıdır (Aytürk, 2008).

Fakat, kamusal örgütlerde yönetici olan mühendis gibi mesleki unvanlı kişiler sadece yönetsel kadro unvanlarını kullanır; mesleki unvanlarını kullanmazlar. Örneğin “ Ali Kılıç Makine Mühendisi Belediye Başkanı” yazılmaz. Yalnızca “ Ali Kılıç Belediye Başkanı “ yazılır. Mesleki unvan, yalnızca teknik yazı ve raporlarda kadro unvanı olduğunda kullanılır (Ayşe Aykul, Mimar).

Yazıyı imzalayacak kişi, kurumun “İmza Yetkileri Yönergesi”nde kendisine imza yetkisi verilen kişidir. İmza atmak hukuken ve idari olarak “kabul ediyorum” demektir. İmza hukuki olarak kişinin *kendi eliyle adını ve soyadını veya adının baş harfiyle soyadını* okunabilecek biçimde yazmasıdır. İmza, *daima metin ile ad soyadı arasındaki boşluğa* ve yazıya paralel biçimde atılır. İmza kişiyi ve kişiliği temsil eder. İyi bir imza okunabilen imzadır (Aytürk, 2008).

## Paraf

*Paraf*, kısa imza olarak adlandırılır. Kısa imza, kişinin adının ve soyadının baş harflerini el yazısıyla yazmasıdır. Parafın idari ve hukuki anlamı “kontrol ettim, katılıyorum” demektir (Aytürk,2008).



Örnek

- .../10/2019 Memur : Adı SOYADI
- .../10/2019 Şef : Adı SOYADI
- .../10/2019 Departman Müdürü: Adı SOYADI
- .../10/2019 Genel Müdür Yardımcısı : Adı SOYADI
- .../10/2019 Genel Müdür : Adı SOYADI

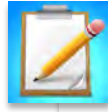


Paraf, sadece kurum içinde kalacak nüshada bulunur. Paraflar, adresin üstüne ve yazı alanının soluna yazılır.

Kurum içinde kalan yazılara paraf atılır (Resmi Gazete, 2015). Yazı örneğine, yazıyı hazırlayan da dahil olacak şekilde aynı kurumdan **maksimum 5 görevli, el yazısıyla tarih** verir ve **paraf** atar. Paraflar, adresin üstüne ve yazı alanının soluna yazılır. Paraflayan kişilerin unvanlarında kısaltma yapılabilir, iki nokta (:) işaretinden sonra büyük harfle adının baş harfi ve soyadı yazılır (MEGEP, 2012).

## İletişim Bilgileri

Resmi yazılarda sayfanın sonundan ve soldan başlayarak yazıyı gönderen kurum ve kuruluşun **adres, telefon ve faks numarası, e-posta adresi ve web sayfasını içeren iletişim bilgileri** yazılır. İletişim bilgileri diğer metinden çizgi çekilerek ayrılmalıdır. İhtiyaç halinde ayrıntılı bilgi alınabilmesi için başvurulacak görevlinin adı, soyadı ve unvanı adres bölümünün sağına yazılır (MEGEP, 2011).



Bireysel Etkinlik

- Siz de resmi yazıların 1. derece bölümlerini detaylı olarak çalışınız ve açıklayınız.



Resmi yazılarda gizlilik ibaresi, yazı ve iç zarf üzerine yazılır. Gizlilik dereceleri "GİZLİ, ÇOK GİZLİ, ÖZEL, KİŞİYE ÖZEL, HİZMETE ÖZEL"dir.

## Resmi Yazıların 2. Derecede Bölümleri

Resmi yazıların özelliğine göre 2. derece bölümlerden gerekli olanlar kullanılır. Bu bölümler aşağıda ayrıntılı olarak verilmiştir.

### Gizli Yazılar (Gizlilik Derecesi)

Resmi yazıların gizliliği varsa yazının her aşamasında güvenlik önlemleri almak gerekir. **Yazının gizliliği** hem **yazı** üzerinde hem de **iç zarf üzerinde** yazıyla veya damgalanarak belirtilir. Gizlilik derecelerine **göre "GİZLİ, ÇOK GİZLİ, ÖZEL, KİŞİYE ÖZEL, HİZMETE ÖZEL"** ifadeleri kullanılır. Bu ifadeler başlığın üstüne ortalanan ve mektubun altına ortalanan **büyük harflerle ve kırmızı renkte** yazılır. Ayrıca damga da vurulabilir (MEGEP, 2012).



**GİZLİLİK DERECEİ**

Örnek

T.C.  
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Personel Daire Başkanlığı

Sayı :  
Konu :  
.....VALİLİĞİNE  
.....  
.....

(İmza)

**GİZLİLİK DERECEİ**

### İvedi ve Günlü Yazılar, Tekit Yazısı

*İvedi yazısı*, yazıların önceliğini belirtmek için kullanılır. *Tarihten sonra bir satır boşluk bırakılır ve sağ tarafa, altı çizilerek “ACELE” veya “GÜNLÜDÜR” yazılır. Damga da basılabilir.* “ACELE” yazan belgeye hemen ve hızlı, “GÜNLÜDÜR” yazan belgeye belirtilen süre içinde cevap verilir. “ACELE” veya “GÜNLÜDÜR” yazısı sadece ilk sayfada belirtilir (Resmi Gazete, 2015).

Resmi yazılara belirlenen süre içinde cevap verilmezse ilgili kurum ve kuruluşlara *tekit yazısı* yazılır.

### İlgi

*İlgi* yazılan yazının önceki bir yazıya ek veya karşılık olduğunu (atıf), bazı belgelere başvurulması gerektiğini açıklar.

“İlgi” yan başlığı yazarken, *kağıdın solundan başlanır ve adres bölümünün son satırından itibaren iki üç satır boşluk* bırakılır.

“Sayı”, “Konu” ve “İlgi” yan başlıklarından sonra koyulan iki nokta “:” işareti aynı hizada yazılır. İlgideki bilgiler bir satırı geçerse, devamı “İlgi” yan başlığı ve sıralamayı gösteren harflerin altı boş bırakılarak alt satıra yazılır.

İlgi birden fazlaysa belgeler eski tarihten yeni tarihe doğru sıralanır. İlgide, belgeyi gönderen yönetimin ismi, belgenin tarihi ve sayısı yazılmalıdır.

İlgi yazarken “... Tarihli ve... Sayılı ...” ifadesi kullanılır ve ilginin sonuna nokta konulur.

Eğer belge gerçek kişiden geliyorsa ilgi bölümü “.....’ın .....tarihli başvurusu.” şeklinde “İlgi:” yan başlığı, adres bölümünün iki-üç aralık altına küçük harflerle ve yazı alanının soluna yazılır (Resmi Gazete, 2015; Küçük, 2017).



İlgi yan başlığı, kağıdın sol tarafına ve adres bölümünün son satırından itibaren 3 satır boşluk bırakılarak yazılır.



Ek, yazıyı destekleyen belgelerin bölümüdür. İmza bölümünden sonra 1-4 satır aralık verilerek sol tarafa dayalı yazılır.



Örnek

- İlgi: Atatürk Üniversitesi 18.07.2019 tarihli ve MUH/255/211 sayılı yazınız
- İlgi: a) 18.07.2019 tarihli ve MUH/255/211 sayılı yazınız.
- b)18.07.2019 tarihli ve MUH/255/211 sayılı yazınız.

## Ekler

**Ek**, yazıyı destekleyen bölümdür. İmza bölümünden sonra (yazının uzunluğuna göre) 1-4 satır aralık verilerek sol tarafa dayalı olarak Ek: yazılır.

Ek'in tek olması durumunda, yazının devamı ek sözcüğünün sağından devam eder. Ek, birden fazla ise numaralandırılarak "Ek", sözcüğünün altına yazılır. Ek listesi uzunsa, ayrıca ek listesi düzenlenir. Ek içinde sayfa sayısı fazlaysa sayfa sayısı parantez içinde gösterilir (MEGEP, 2011).



Örnek

- Ek: Öğrenci Başarı Listesi (2 Sayfa)
- Ek:
- 1-Okul birincisi not dökümü (2 sayfa)
- 2- Yönetmelik

Belge ekleri ilgili kişiye gönderilmediği durumlarda "Ek konulmadı" ya da "Ek-.... konulmadı" olarak belirtilir. Gizlilik gerekçesiyle, üst yazıyla birlikte gönderilemeyen veya alınamayan belge ekleri üst yazıyla ve üst yazıdan ayrı olarak gönderilebilir veya alınabilir (Resmi Gazete, 2015).

## Not

**Not** ikaz etmek, ilgi uyandırmak veya özel bir durumu açıklamak için kullanılır. Ek'ten sonra iki satır, ek yoksa imzadan sonra 6 satır aralık verilir ve sol tarafa yaslı yazılarak iki nokta üst üste konulur.

Not metni bir satırı geçerse not sözcüğünün altı boş bırakılarak birinci satır hizasından yazılır. Not: Öğrenci başarı listesi web sitesinden duyurulmalı.

## Dağıtım

**Dağıtım**, yazıların gereği ve bilgi için iletileceği yerlerin protokol sırasına göre yazıldığı bölümdür. "EKLER"den sonra birkaç satır aralık bırakılarak yazının soluna "DAĞITIM:" yazılır.

"**Gereği**" kısmı yazının gereğini yapmak için, "**Bilgi**" kısmı yazının içeriğini bilmesi gerekenleri bilgilendirmek için protokol sırasına göre yazılır. "Gereği"

kısmı dağıtım başlığının altına, “Bilgi” kısmı “Gereği” kısmı ile aynı satıra yazılır (MEGEP, 2011).

## Onay



Yazıda imza bölümünden sonra birkaç satır aralığı verilerek yazının ortasına büyük harflerle “OLUR” yazılır.

Resmi yazılar *onay* görmesi için yetkili makama sunulur. *Yazı alanının ortasına* imzadan sonra uygun boşluk bırakılarak büyük harflerle “OLUR” yazılır. Olur yazısından sonra tarih ve imza için uygun boş satır bırakılır ve imzalayanın adının ilk harfi büyük diğerleri küçük, soyadı büyük yazılır. Bir alt satıra unvanı ilk harfleri büyük diğerleri küçük olacak şekilde ortalananarak yazılır (Resmi Gazete, 2015).



Örnek

.....MAKAMINA

.....

(İmza)  
Adı SOYADI  
Muhasebe Müdürü

•OLUR  
•09/07/2012  
•(İmza)  
•Adı SOYADI  
•Genel Müdür



Örnek

.....MAKAMINA

.....

(İmza)  
Adı SOYADI  
Muhasebe Müdürü

• Uygun görüşle arz ederim.  
• 23.07.2019  
• (İmza)  
• Adı SOYADI  
• Muhasebe Şefi

OLUR  
24/07/2019  
(İmza)  
Adı SOYADI  
Genel Müdür

Yazıyı sunan birim ile onay makamı arasında farklı makamlar varsa bunların içinden onay yetkisi en üst olan “Uygun görüşle arz ederim.” ifadesiyle

onaya ortak olur. Bu ifade, sunan birim ile onay bölümü arasına uygun boşluk sonrası sol tarafa yazılır.

Yazı elektronik ortamda hazırlanmışsa yetkili kişi güvenli elektronik imza kullanır (MEGEP, 2012).

## Koordinasyon

Farklı birimlerle ortak çalışma sonucu birlikte hazırlanan yazılarda, paraf bölümünden sonra bir satır boşluk verilerek *“Koordinasyon:”* yazılır. Birlikte çalışılan personelin unvan, ad ve soyadları paraf bölümündeki biçime uygun olarak düzenlenir (Resmi Gazete, 2015).



Örnek

- .../09/2012 Şef : Adı SOYADI
- .../09/2012 Şube Müdürü : Adı SOYADI
- .../09/2012 Daire Başkanı : Adı SOYADI
- Koordinasyon:
- .../09/2012 Daire Başkanı : Adı SOYADI



Resmi yazılardan örnek alınması gerekirse, yazının uygun yerine *“aslı gibidir”* yazılır, imzalanarak mühürlenir.

## Aslına Uygunluk Onayı

Bir yazıdan örnek çıkartılması gerekiyorsa uygun bir yerine *“Aslı gibidir.”* ifadesi yazılarak imzalanır ve mühürlenir.

## Kayıt Kaşesi

Gelen resmi yazıyı kaydetmek için kayıt kaşesi kullanılır. Kayıt kaşesi, yazının arkasına basılır ve geldiği tarih ve sayısı yazılır. Kurum içinde hangi birime gidecekse o birimin karşısına gereği yapılmak veya bilgi vermek amacıyla (x) işareti konulur. Ek varsa kaç adet olduğu en alt sütuna rakamla yazılır (MEGEP, 2011). İlgili genel evrak örneği resim 11.1’de verilmiştir (Resmi Gazete, 2015).

GENEL EVRAK KAŞE ÖRNEĞİ		
T.C. BAŞBAKANLIK Genel Evrak Müdürlüğü		
Belgenin	Kayıt Sayısı	
	Kayıt Tarihi	
	Kayıt Saati	
HAVALE EDİLECEK YER		

Resim 11.1. Gelen Evrak Kaşe Örneği (Resmi Gazete, 2015).



Resmi yazılarda sayfa numarası, yazı bitiminin altında kalan boşluğun ortasına koyulur. Sayfa numarası ikinci sayfadan başlar.



Resmi yazılarda devlet adamlarına yönelik resmi, yarı resmi ve sosyal hitap biçimleri kullanılır.

## Sayfa Numarası

Yazılarda, *sayfa sırası, verilen numara ile gösterilir*. İlk sayfalara numara konulmaz, sonraki sayfalar 2 ile başlar ve sırayla devam eder. Sayfa numarası yazının sonuna gelecek şekilde yazılır, sağ ve soluna tire işareti konulur.

## Üst Veri Elemanları

Güvenli elektronik imza ile yazılan yazılar da ilgili mevzuatta belirtilen standartlar doğrultusunda üst veri elemanları kullanılır.

## Hitap Biçimi ve Saygı İfadeleri

### Hitap Biçimi

*Hitap* kağıdın soluna, adresten sonra 2-3 satır boşluk bırakılarak yazılır. Hitap, *nezaket ve saygıyı gösterir*. Resmi yazılarda resmi, yarı resmi ve sosyal hitap biçimleri kullanılır. Bu hitap biçimleri ve örnekleri aşağıda verilmiştir (Aytürk, 2008).

- *Resmi Hitap Biçimleri*: Kurum dışı ve kurum içi resmi yazılarda farklılık gösterir. Bu farklılıklara yönelik örnekler aşağıdaki gibi olmalıdır.

*Kurum Dışı Yazılarda*: CUMHURBAŞKANLIĞI YÜCE KATINA, ZİRAAT BANKASI GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE, ERZURUM VALİLİĞİNE gibi...

*Kurum İçi Yazılarda*: Kurum içinde makama yazılan yazılarda ve onaylarda: BAKANLIK MAKAMINA, MÜSTEŞARLIK MAKAMINA, VALİLİK MAKAMINA, REKTÖRLÜK MAKAMINA hitabı kullanılır.

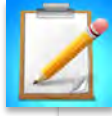
- *Yarı Resmi Hitap Biçimleri*: Sayın Recep Tayyip Erdoğan, Ziraat Bankası Genel Müdürü ya da Sayın Cumhurbaşkanı, Sayın Genel Müdür.
- *Sosyal Hitap Biçimleri*: Pek Muhterem Beyefendi, Pek Muhterem Hanımefendi, Sayın Beyefendi, Sayın Hanımefendi.

Resmi yazıların zarf hitap biçimi de önemlidir. Zarfın *üzerine sadece unvanın* yazılması yeterlidir. *“Sayın Dışişleri Bakanı”*.

Resmi kişilere eşleri ile birlikte zarf üstü hitap *“Sayın Cumhurbaşkanı ve Bayan Recep Tayyip Erdoğan”* şeklinde yapılır. *“Eşi”* sözcüğü *asla kullanılmaz*. Bu hitap şekli özel kuruluşlar ve çeşitli mesleklerde görevli yetkili kişiler için de aynen geçerlidir ([www.baskent.edu.tr](http://www.baskent.edu.tr)).

### Saygı İfadesi

*Saygı ifadesi* metnin bitiminde iki satır aralık verilerek yazılır. Yazıdaki yeri imzanın üstünde sağ taraftadır. Nezaket ve saygı bildirir. *Saygılarımla, Saygılarımızla, Derin saygılarımın kabulünü dilerim, En içten dileklerle* gibi nezaket ifadeleri kullanılır. Saygı ifadesi virgülle kapatılır (Küçük, 2017; Aytürk, 2008).



## Bireysel Etkinlik

- Sizde protokol kuralları doğrultusunda resmi yazıların bölümlerini öğrenerek açıklayınız.
- Resmi yazı kurallarını dikkate alarak resmi yazı örnekleri hazırlayınız.

## Protokol Kurallarının Uygulandığı Resmi Yazılar

**Resmi yazı;** kurum ve/veya kuruluşlarda çalışan kişilerin, çalıştıkları kurum/kuruluşun amaçları doğrultusunda davranmalarının sağlanması ve bununla ilgili emir ve talimatların aktarılması noktasında önemli bir iletişim aracıdır (Çağlar ve Kılıç, 2012). **Resmi yazılar** hiyerarşik düzen içinde **pozisyon** gözetilerek yazılır.

Resmi yazılar günümüzde **bilgisayar** ortamında yazılır. **Telgraf, faksla** gelen yazılarda **resmi yazı** olarak geçerlidir. Ancak faksla gelen yazının resmi statü kazanması için **beş gün içinde onayının alınması** gerekir. Aşağıda yazılı iletişimde protokol kurallarının uygulandığı resmi yazılardan bazıları (sık kullanılanlar) detaylı şekilde açıklanmıştır.

### Form

**Form** değişik konularda bilgi edinmek amacıyla belli şablonlara göre düzenlenen sistematik bilgi aktarma belgeleridir (Çağlar ve Kılıç, 2012). Genellikle **boş kısımları doldurularak** kullanılır (Sevinç, 2004). Form düzenlenirken şu prosedürlere uygun davranmak gerekir (Çağlar ve Kılıç, 2012). Formun düzenleniş amacı belirlenmeli, sadece gerekli bilgiler sorulmalı, cümleler, muhtemel okuyucuyu düşünerek formüle edilmeli, soru türleri konuyla ilgili olmalı ve soru düzeni bir sırayı içermeli, formların planı iyi yapılmalı, cevaplar için uygun boşluklar bulunmalıdır. Form kullanılması ile **işler daha kısa sürede tamamlanır ve eksiksiz** yapılır (Mısırlı, 2016). Resim 11.2’de form örneği verilmiştir.



Form, bilgi edinmek amacıyla belli şablonlara göre hazırlanır. Soru türleri ve cevaplar için boşluklar planlanarak hazırlanmalıdır.

Ad	
Şoyad	
Yaş	Yaşınızı girin: [ ]
Resim Ekle	Gözet... Hiçbir dosya seçilmedi,
TC No	
Cinsiyet	K <input checked="" type="radio"/> E <input type="radio"/>
Yabancı Diller	İngilizce <input checked="" type="checkbox"/> Fransızca <input type="checkbox"/> Japonca <input type="checkbox"/>
Görüş	İletişim için görüşünüzü belirtiniz.

Resim 11.2. Form Örneği

## Rapor

*Rapor* araştırılması istenen bir konunun incelenip belli bir şablonda üst makamlara göndermek üzere yazılan yazılardır (Sevinç, 2004; Mısırlı, 2016).

Bir raporda *kapak, başlık sayfası, ön söz veya giriş, içindekiler, özet ve sunuş metni* olmalıdır (Çağlar ve Kılıç, 2012). Raporun *kapak sayfasında, sunulan makam, hazırlayan birim, hazırlayan kişi, rapor adı ve tarih* yer almalıdır. Tarihler genellikle ay/yıl belirtilerek yazılır ayrıca raporun hazırlandığı il adı da raporun kapak sayfasında yer alabilir (Mısırlı, 2016). Raporlar yapılan işin mahiyetine göre gruplandırılır. Örneğin yıllık faaliyet raporu, arıza raporu, teftiş raporu gibi. Resim 11.3'te rapor formatı örneği verilmiştir (Okumuş, 2013).



Raporda kapak sayfası bulunmalıdır. Kapak sayfasında, raporu sunulan makam, hazırlayan birim, hazırlayan kişi, *rapor adı ve tarih* yer almalıdır.

TC. .....BAKANLIĞI .....GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	ANKARA 09/07/2019
Denetleme Kurulu Başkanlığı SAYI: KONU: Genel Denetleme	
GENEL DENETLEME RAPORU ÖZEL KURULUŞUN ADI: ADRESİ: RUHSAT TARİHİ VE NUMARASI: KAPASİTESİ: DENETİM TARİHİ: İL MÜDÜRLÜĞÜNCHE YAPILAN DENETİM TARİHLERİ: BİNA DURUMU: PERSONEL DURUMU: HİZMETE YÖNELİK UYGULAMALAR:	
SONUÇ VE ÖNERİLER:	

Resim 11.3. Rapor Formatı Örneği (Okumuş, 2013).

## Tutanak

*Tutanak* bir durumu bir işi kayıt altına alabilmek amacıyla hazırlanan belgedir (Mısırlı, 2016). Tutanakta yazılacak konuların açık, net, kısa, anlaşılır ve detaylı bir anlatımı yer almalıdır. Tutanağın *başında ve sonunda* tutanak olduğu yazılmalıdır. Tutanağı imzalayanların *adı, soyadı ve unvanları* belirtilmelidir. Tutanağın imza, adı ve soyadı kısmı elle yazılmalıdır. Tutanaklar en az *üç kopya* hazırlanmalıdır (Mısırlı, 2016). Resim 11.4'te tutanak örneği verilmiştir (MEGEP, 2011).



Tutanak bir durumu kayıt altına alabilmek amacıyla hazırlanan belgedir. Tutanağın başında ve sonunda "tutanak" yazılmalı, imzalayanların adı, soyadı, unvanları belirtilmelidir.

<b>TUTANAKTIR</b>	
16/07/2019	
Okulumuzda görev yapan Öğretmen .....10/05/2019-16/05/2019 tarihleri arasında 7 (7) gün süre ile mazeret belirtmeden okula gelmemiş ve sorumluluklarını yerine getirmemiştir.	
İmza ..... Öğretmen	İmza ..... Okul Müdürü

Resim 11.4. Tutanak Örneği (MEGEP, 2011).

## Karar

*Karar* resmi kurum ve özel kuruluşların yönetim kurullarının bir konu üzerinde görüşlerinin belirtildiği yazılardır (Sevinç, 2004). *Kararlarda tüm katılanlar oy verirse "oy birliği", katılmayanlar olursa, "oy çokluğu"* sağlanmış olur. Katılmayan üyeler gerekçelerini açıklayarak imzalarsa bu duruma da *"muhalefet şerhi" veya "karşı oy"* denilir. Resim 11.5'te karar örneği verilmiştir (Ergin Güneş, 2018).



Karara tüm katılanlar oy verirse "oy birliği", katılmayanlar olursa, "oy çokluğu" sağlanmış olur. Katılmayan üyeler gerekçelerini açıklayarak imzalarsa "karşı oy" verir.

Toplantı No			
Toplantı Tarihi : 15/05/2019 /			
Toplantıya Katılanlar:			
Kararlar :			
1. Konu hakkında müdür ve personelin inceleme yaparak, elde ettikleri sonuçları bir rapor halinde gelecek toplantıda sunmalarına,			
2. Önümüzdeki toplantının / / tarihinde yapılmasına oy birliğiyle karar verildi			
Toplantı Başkanı (İmza)	Başkan Yard İmza	Üye İmza	Üye İmza

Resim 11.5. Karar Örneği (Güneş, 2018).

## Dilekçe

*Dilekçe* bir kuruma bir talepte bulunmak amacıyla hazırlanan ve belli kurallara göre yazılan kısa yazıdır (Sevinç, 2004). Yazışma kuralları gereği yazının başında *hitap edilen kurumun adı ve adresi* yer alır. Dilek ve şikayetlerin yazıldığı metin *"arz ederim"* ifadesiyle bitirilirken, *sağ alt köşeye dilekçe sahibinin adı-soyadı, unvanı yazılır ve imza* atılır. Tarih, yazının bitiminde (iş mektuplarında kağıdın sağ üst köşesinde) yer alır. Sol alt köşeye aralık verilerek adres ve telefon numarası belirtilir (Çağlar ve Kılıç, 2012). Resim 11.6'da dilekçe formatı örneği verilmiştir (MEGEP: 2012).



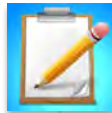
Dilekçe bir kuruma talepte bulunmak amacıyla belli kurallara göre yazılan kısa yazıdır. Hitap, tanıtım, konu, arz ve imza bölümü bulunmalıdır.

Tarih
3-15 satır arası
DİLEKÇE YAZILACAK KURUMUN ADI VE YERİ KÂĞIDIN ÜSTORTASINA ORTALI BİÇİMDE YAZILACAK. (2 Satır aralığı)
TANITIM BÖLÜMÜ-Dilekçeyi yazan kişi kendisini tanıttak. Kurum adından sonra iki yana hizalı bir biçimde paragraf yapılarak yazılacak. KONU BÖLÜMÜ-Dilekçeyi yazan kişi ne istediğini tam olarak yazacak. Tanıtım bölümünden sonra iki yana hizalı bir biçimde paragraf yapılarak yazılacak ARZ BÖLÜMÜ Dilekçeyi yazan kişi gereğini talep edecek. Konu bölümünden sonra iki yana hizalı bir biçimde paragraf yapılarak yazılacak.
(Üç satır aralığı)
İMZA İmza kesinlikle ad soyadın üstüne atılacak Ad SOYAD Kesinlikle imzanın altına yazılacak. UNVAN Varsa imzanın altına yazılacak.
(3-15 Satır aralığı) EK/EKLER : Dilekçe ile sunulacak belgeler eklenecektir. Burada belge sayısı belirtilmelidir. ADRES Mahalle, cadde, sokak, bina adları ve numaraları açık olarak sola hizalı yazılacak. TELEFON NUMARALARI Dilekçe yazan kişi ulaşılabilir telefon numaralarını yazacak. T.C. KİMLİK NUMARASI 11 haneli vatandaşlık numarası kesinlikle yazılacak.

Resim 11.6. Dilekçe Formatı Örneği (MEGEP, 2012).

## Diğer Resmi Yazılar

Resmi kurumların birbiriyle, özel kurumlar ve kişilerle yaptığı birçok resmi yazı türü bulunmaktadır. *Sözleşme, müzekkere, vekaletname, ilan, mazbata* gibi yazılar diğer resmi yazılara örnek verilebilir. İletilen bilgi ve makama göre bu yazılar; görevlendirme yazıları, soruşturma yazıları, izin belgeleri, mezuniyet belgesi, not dökümü gibi başlıklar altında toplanabilir. Diğer yazı türleri de resmi yazışmalarda kullanılan esas ve usuller doğrultusunda hazırlanır (Okumuş, 2013).



Bireysel Etkinlik

- Resmi yazı türleri hakkında detaylı okuma yapınız.
- Dilekçe yazım kurallarını öğrenerek, bir dilekçe örneği hazırlayınız.



## Özet

### •YAZILI İLETİŞİMDE PROTOKOL KURALLARI

•Anlamları ortak kılma süreci olan iletişim, insanların birarada olmalarının bir yansıması sonucu oluşmuştur. İletişimde iki yönlü bilgi akışı vardır. Sözlü, yazılı ve teknik formatta gerçekleşebilir. Kurumsal yapılarda en sık kullanılan iletişim biçimi, yazılı iletişimidir. Yazılı iletişimde mesaj kullanıma hazırdır ve anlamayı sağlayacak tüm özelliklere baştan sahiptir. Kalıcıdır, saklanabilir ve tekrar gözden geçirilebilir.

### •YAZILI İLETİŞİMDE PROTOKOL KURALLARI

•Resmi yazışmalar “Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik” doğrultusunda gerçekleştirilir. Bu esaslar şunlardır:

#### •Çoğaltma;

•Yazının aslı ve kopyası olmak üzere iki nüsha çoğaltılabilir.

#### •Kağıt;

•Tek tip beyaz, antetli, A4 (210X297 mm) kağıt kullanılmalıdır.

#### •Yazı Tipi- Boyutu ve Satır Aralığı;

•Times New Roman (12 punto) veya Arial (11 punto) yazı karakteri, tek satır veya 1,5 satır aralığı olabilir.

#### •Yazının Bölümleri;

•Resmi yazılarda 1. ve 2. Derece bölümler vardır. Bu bölümler aşağıda açıklanmıştır.

#### •Resmi Yazılarda 1. Derece Bölümler;

•Yazı alanı, sayfanın üst, alt, sol ve sağ kenarından 2,5 cm boşluk bırakılarak düzenlenir.

•Başlık; antetli kâğıdın üstünden 2,5 cm boşluk bırakılarak yazılır.

•Sayı ve evrak kayıt numarası; sayı bölümü, başlığın son satırından itibaren, iki aralık aşağıda ve yazı alanının en solundaki “Sayı .....: ” yan başlığından sonra yazılır. Evrak kayıt numarası, yazıyı gönderen birimde ve/veya kurumun genel evrak biriminde aldığı numaradır.

•Tarih; yazının gönderildiği zamanı gün, ay ve yıl olarak göstermelidir. Tarih, sayı ile aynı satıra sağ boşlukta bitecek şekilde yazılır.

•Konu; sayının bir aralık altına “konu” yan başlığı yazılır.

•Gönderilen makam; konu bölümünün son satırından sonra yazının uzunluğuna göre iki-dört aralık aşağıdan ve kâğıdı ortalayacak şekilde büyük harflerle yazılır.

•Metin, konuyu tam olarak açıklayan esas bölümdür.

•İmza bölümü, metnin bitiminden itibaren iki-dört aralık boşluk bırakılarak yazıyı imzalayacak olan makam sahibinin adı, soyadı ve unvanı yazı alanının en sağına yazılır.

•Paraf, adres bölümünün hemen üstünde ve yazı alanının solunda yer alır.

•İletişim bilgileri, yazı alanının sınırları içinde kalacak şekilde sayfa sonuna soldan başlayarak yazılır.

#### •Resmi Yazılarda 2. Derece Bölümler

•Gizlilik ibaresi, yazı ve iç zarf üzerine yazılır. Gizlilik dereceleri “GİZLİ, ÇOK GİZLİ, ÖZEL, KİŞİYE ÖZEL, HİZMETE ÖZEL”dir.

•İvedi, yazıların önceliğini belirten alandır. Tarihten sonra bir satır boşluk bırakılır ve sağ tarafa doğru, altı çizilerek ACELE" veya "GÜNLÜDÜR" yazılır.

•İlgi, yan başlığı, adres bölümünün son satırından itibaren iki veya üç satır boşluk bırakılarak ve yazı alanının solundan başlanarak yazılır.



## Özet (devamı)

- **Ek**, yazıyı destekleyici belgedir. İmza bölümünden sonra yazının uzunluğuna göre 1-4 satır aralık verilerek sol tarafa dayalı yazılır.
- **Not**, uyarmak, dikkat çekmek için yazılır. Ek'ten sonra iki ara verilir ve sola yaslı yazılır.
- **Dağıtım**, "EKLER"den sonra birkaç satır aralık bırakılarak yazının soluna yazılır.
- **Onay**; yazı onaya sunulurken imza bölümünden sonra uygun satır aralığı bırakılarak yazı alanının ortasına büyük harflerle "OLUR" yazılır.
- **Koordinasyon**, paraf bölümünden sonra bir satır aralığı verilerek "Koordinasyon:" yazılır.
- **Aslına Uygunluk Onayı**, bir yazıdan örnek çıkartılması gerekiyorsa "aslı gibidir" yazılır.
- **Kayıt Kaşesi**, gelen resmi yazı, kayıt kaşesi kullanılarak kaydedilir. Kayıt kaşesi, yazının arkasına basılır ve geldiği tarih ve sayısı yazılır.
- **Sayfa numarası**, ilk sayfalara numara konulmaz, sonraki sayfalar 2 ile başlar ve sırayla devam eder.
- **Üst Veri Elemanları**, güvenli elektronik imza kullanılarak hazırlanan yazılar için ilgili mevzuatta belirtilen standartlara göre üst veri elemanları kullanılır.
- **Yazılarda Hitap Biçimi ve Saygı İfadeleri**
  - **Hitap Biçimi**; adresten sonra 3 veya 2 satır boşluk sonrası, sola dayalı olarak yazılır. Hitap, nezaket ve saygı ifadesidir. Erzurum Valiliğine gibi.
  - **Saygı ifadesi**; metnin bitiminde sonra iki satır aralık verilerek, imza bölümünün üstüne sağ tarafa yazılır. Nezaket ve saygı cümlesidir.
- **Protokol Kurallarının Uygulandığı Resmi Yazılar**
  - Resmi yazışmalar hiyerarşik düzen mantığına uygun olarak statü gözetilerek yazılır. Bu yazılardan sıklıkla kullanılanlar şunlardır:
  - **Form**; değişik konularda bilgi edinmek amacıyla belli şablonlara göre düzenlenirler. Genellikle boş kısımları doldurularak kullanılır.
  - **Rapor**; bir konunun araştırılıp belli bir formatta yazıldığı yazılardır. Raporda kapak, başlık, ön söz veya giriş, içindikiler, özet ve sonuç metni olmalıdır.
  - **Tutanak**; bir durumu kayıt altına alabilmek amacıyla düzenlenen belgelerdir. Tutanağın başına ve sonuna tutanak yazılır. Ad soyadı ve unvan belirtilmelidir. Tutanaklar en az üç kopya hazırlanmalıdır.
  - **Karar**; resmi kurum ve özel kuruluşların yönetim kurullarının bir konu üzerinde görüşlerinin belirtildiği yazılardır.
  - **Dilekçe**; dilekçede yazının başında hitap edilen kurumun adı ve adresi yer alır. Dilek ve şikayetlerin yazıldığı metin "arz ederim" ifadesiyle bitirilirken, sağ alt köşeye dilekçe sahibinin adı- soyadı, unvanı yazılır ve imza atılır. Tarih, yazının bitiminde, adres ve telefon numarası sol tarafta belirtilir..
- **Diğer Resmi Yazılar**
  - Resmi kurumların birbiriyle, özel kurumlar ve kişilerle yaptığı birçok resmi yazı türü bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şunlardır:
  - Görevlendirme, soruşturma yazıları, izin belgesi, mezuniyet belgesi, not dökümü (transkript vb.)

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi yazılı iletişimin özellikleri arasında yer almaz?
  - a) Bilginin kalıcı olmasını sağlar.
  - b) Bilginin aynen aktarılması ve saklanmasını sağlar.
  - c) Mesajlarda izinsiz yapılacak değişiklik riskini artırır.
  - d) Aynı anda birçok kişiye mesaj aktarılabilir.
  - e) Kesin, açık ve kapsamlı bir şekilde iletişim kurulmasına katkı sağlar.
2. Resmi yazıların kenar boşlukları ne kadar olmalıdır?
  - a) Üst: 1 cm, Alt: 2,5 cm, Sağ: 1,5 cm, Sol: 2,5 cm
  - b) Üst: 4 cm, Alt: 2,5 cm, Sağ: 3 cm, Sol: 1,5 cm
  - c) Üst: 1 cm, Alt: 1 cm, Sağ: 1 cm, Sol: 1 cm
  - d) Üst: 2,5 cm, Alt: 2,5 cm, Sağ: 2,5 cm, Sol: 2,5 cm
  - e) Üst: 1 cm, Alt: 1,5 cm, Sağ: 2,5 cm, Sol: 2,5 cm
3. Aşağıdaki yazı karakterlerinden hangileri resmi yazılar için daha uygundur?
  - a) Times New Roman, Arial
  - b) Calibri, Garamond
  - c) Bookman Old Style, Times New Roman
  - d) Verdana, Arial
  - e) Comic Sans MS, Calibri
4. Yazının taşıdığı ana fikrin özeti hangi bölümde yer alır?
  - a) İlgî
  - b) Metin
  - c) Başlık
  - d) Hitap
  - e) Konu
5. Kurallara uygun tarih yazımı nasıl olmalıdır?
  - a) Gün.Ay.Yıl
  - b) Gün-Ay-Yıl
  - c) Gün.Ay-Yıl
  - d) Gün/Ay/Yıl
  - e) Gün-Ay.Yıl
6. Aşağıdakilerden hangisi 1. Derece bölümler arasında yer almaz?
  - a) Başlık
  - b) Gizlilik Derecesi
  - c) Konu
  - d) Metin
  - e) Sayı ve evrak kayıt

7. Aşağıdaki bölümlerden hangisi büyük harfle yazılmalıdır?
  - a) Tarih
  - b) Konu
  - c) Sayı
  - d) Adres
  - e) Onay
8. Değişik konularda bilgi edinmek amacıyla belli şablonlara göre hazırlanan resmi yazı çeşidi hangisidir?
  - a) Form
  - b) Tutanak
  - c) Karar
  - d) Dilekçe
  - e) Rapor
9. Aşağıdakilerden hangisi tutanak yazma gerekçesidir?
  - a) Bir konu üzerinde görüş bildirmek
  - b) Bir konuyu araştırmak
  - c) Bir konuda şikayet bildirmek
  - d) Vekalet vermek
  - e) Bir durumu kayıt altına almak
10. Aşağıdakilerden hangisi dilekçe yazma kuralları arasında yer almaz?
  - a) Dilekçe hitap ile başlar.
  - b) Boş kısımlar doldurularak kullanılır.
  - c) Metin "arz ederim" ifadesiyle biter.
  - d) Tarih, metnin bitimine yazılır.
  - e) Adres ve telefon numarası yazı alanının soluna yazılır.

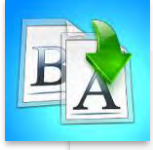
**Cevap Anahtarı**

1.c, 2.d, 3.a, 4.e, 5.d, 6.b, 7.e, 8.a, 9.e, 10.b

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Aytürk, N. (2008). Protokol Bilgisi: Sosyal Hayatta ve İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları (1. Basım). Ankara: Nobel Yayınevi
- Çağlar, İ. ve Kılıç, S. (2012). Genel İletişim (5. Basım). Ankara: Nobel Yayınevi
- Ergin Güneş, M. (2018). Resmi ve Özel Yazı Çeşitleri. 18.07.2019 tarihinde [https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/65387/mod\\_resource/content/1/9.RESM%C4%B0%20ve%20%C3%96ZEL%20YAZI%20%C3%87E%C5%9E%C4%B0TLER%C4%B0.pdf](https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/65387/mod_resource/content/1/9.RESM%C4%B0%20ve%20%C3%96ZEL%20YAZI%20%C3%87E%C5%9E%C4%B0TLER%C4%B0.pdf) adresinden erişildi.
- Küçük, M. (2017). Yazılı İletişimin Önemi, İş Mektuplarının Elektronik Ortamda Düzenleme Usul ve Esasları, 2 nd International Congress on Political, Economic and Social Studies (ICPESS), 19-22 May
- MEGEP (Mesleki Eğitim ve Öğretim Sistemini Güçlendirme Projesi) (2011). İş Mektubu. 16.07.2019 tarihinde [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/%C4%B0%C5%9F%20Mektubu.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/%C4%B0%C5%9F%20Mektubu.pdf) adresinden erişildi.
- MEGEP (Mesleki Eğitim ve Öğretim Sistemini Güçlendirme Projesi) (2012). Yazı Biçimleme. 23.07.2019 tarihinde [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/Yaz%C4%B1%20Bi%C3%A7imleme.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Yaz%C4%B1%20Bi%C3%A7imleme.pdf) adresinden alınmıştır.
- Mısırlı, İ. (2016). Genel ve Teknik İletişim: Kavramlar, İlkeler Uygulamalar (8. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık
- Okumuş, F. (2013). Sözlü ve Yazılı İletişimde Protokol. Canan Uluyağcı (Ed.), İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları. Ankara, Saray Matbaacılık
- Resmi Gazete (2015). 6321 Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. 16.07.2019 tarihinde <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/3.5.20147074.pdf> adresinden erişildi.
- Sevinç, N. 2004. Protokol Bilgisi (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık
- Vural Keskin, İ. (2012). İletişim Süreci. Halil İbrahim Gürcan (Ed.), Medya ve İletişim (1. Baskı). Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları
- Yazılı İletişimde Protokol. 12.07.2019 tarihinde <http://www.baskent.edu.tr/~ferhan/Protokol/Slaytlar> adresinden erişildi.

# ÇALIŞMA ORTAMI PROTOKOLÜ



## İÇİNDEKİLER

- Çalışma Ortamında Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları
- İş Yaşamındaki Sosyal Davranış Kuralları
- İş Yaşamında Protokol Kuralları



## HEDEFLER

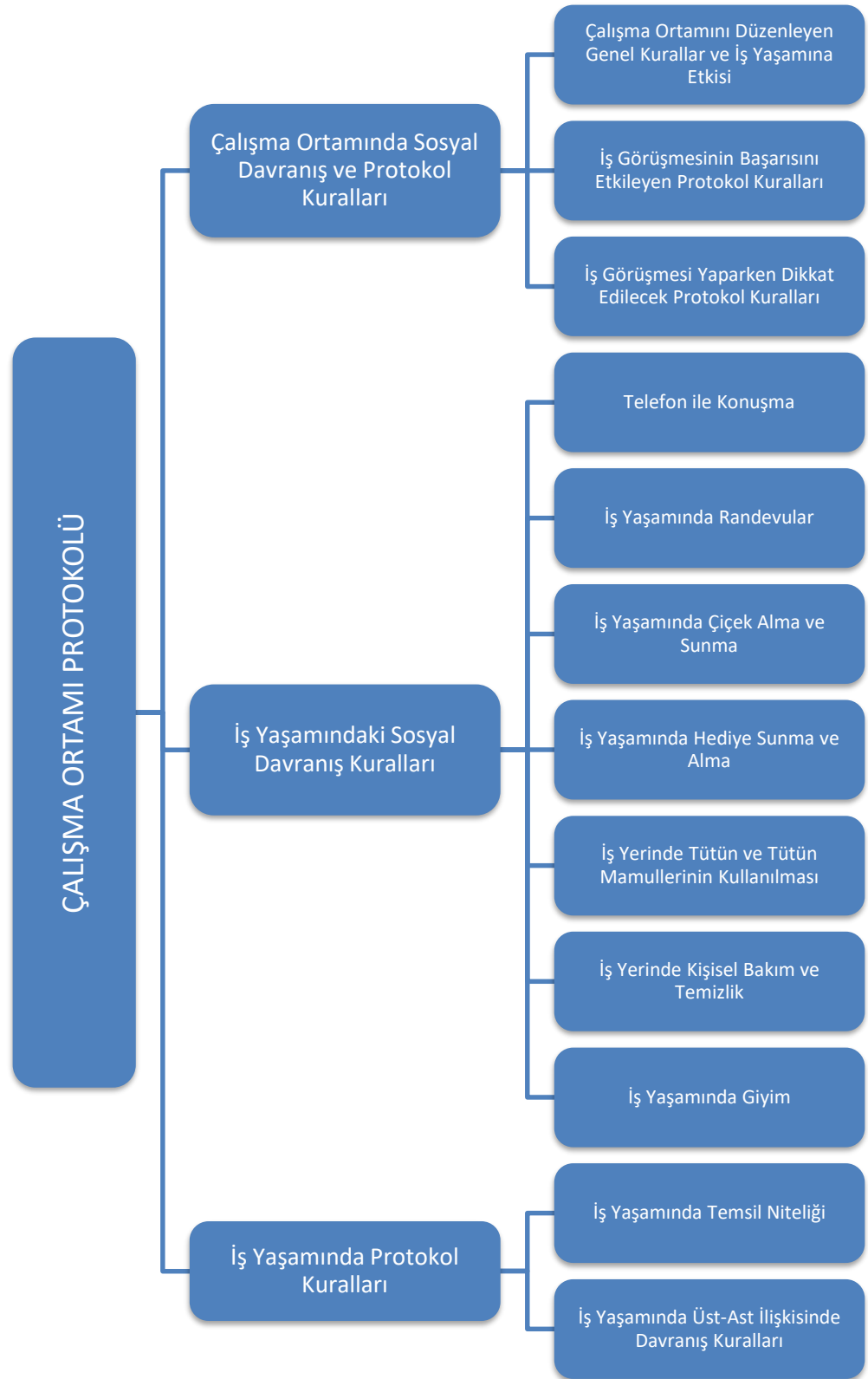
- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Çalışma ortamında sosyal davranışları uygulayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabilecek,
  - İş görüşmesinin başarısını etkileyen protokol kurallarını öğrenebilecek,
  - İş yaşamında dikkat edilmesi gereken sosyal davranış ve protokol kurallarını uygulayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabilecek,
- Çalışma ortamında yapılan yanlışları görüp değerlendirebileceksiniz.



**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI Doç. Dr. Celil AYDIN

## ÜNİTE 12



## GİRİŞ

Her insan özel, sosyal ve kurumsal/kamusal alanlarda yaşamaktadır. Dolayısıyla bireyleri bu alanlardan bağımsız düşünmek mümkün değildir. Her birey özel yaşamında aile kurallarına, sosyal alanda örf ve adetlere, kurumsal/kamusal alanda ise resmi kurallara uymak ve uygun olmak durumundadır. Birlikte yaşamının ve çalışmanın doğal gereği olarak toplumsal alanda görgü ve nezaket kurallarına; kurumsal alanda örgütsel normlara ve protokollere uymak gereklidir.

Sosyal davranış kuralları toplumsal hayatı düzenleyen kurallar bütünüken protokol kuralları kurumsal/kamusal hayatı düzenleyici kurallardır. Sosyal davranış kuralları ile iç içe uygulanan protokol kurallarının bütünü nezaket ve görgü kuralları şeklinde de adlandırılabilir. Çalışma ilişkilerini düzenleyen ve uyulması gereken, uyulmadığında toplum tarafından hoş karşılanmayan protokol kuralları kurumsal temsilin en önemli boyutunu oluşturmaktadır.

Çalışanların ve organizasyonların sosyal davranış kurallarına ve protokollere uyumu hem bireysel düzeyde hem de organizasyon düzeyinde önemli bir yere sahiptir. Bireysel anlamda iş tatmini organizasyon anlamında amaç ve fonksiyonların yerine getirilmesine katkı sağlamaktadır. Bu nedenle her insanın kamusal ve toplumsal yaşamda sosyal davranış ve protokol kurallarına uygun hareket etmesi ve konu ile ilgili bilgi sahibi olması önem arz etmektedir. Sosyal davranış kuralları ile protokol kuralları bir bütün olmakla birlikte toplumsal yaşamı düzenleyen sosyal davranış kuralları ile kamusal alanı düzenleyen protokol kurallarının biçimsel yönden birbirinden farklı olduğu unutulmamalıdır. Örneğin toplumsal yaşamda hanımlar önce gelirirken, resmi alanda üstler önce gelmektedir.

## ÇALIŞMA ORTAMINDA SOSYAL DAVRANIŞ VE PROTOKOL KURALLARI



Protokol kurallarının temel amacı bireysel, kurumsal ve ulusal saygınlığı korumaktır.

Toplumsal alanda bireyler arasındaki iletişimin başarısını etkileyen sosyal davranış ve protokol kurallarının temel amacı bireysel, kurumsal ve ulusal saygınlığı korumaktır. Kişilerin protokol ve sosyal davranış kurallarına yeterli düzeyde önem vermemesi kendisinin, çalıştığı kurumun ve ayrıca temsil ettiği makamın itibarını düşürücü etki yapmaktadır. *Protokol ve sosyal davranış kurallarını bilmek sosyal yaşamı düzenler, bireylere saygınlık kazandırır.* Özellikle de iş yaşamında her davranışın bir anlamı ve yorumu vardır. Bu nedenle de çalışma ortamında insanlara görgü kurallarına uygun olarak hareket etmek çalışma ortamına olumlu şekilde yansıtacaktır.

### Çalışma Ortamını Düzenleyen Genel Kurallar ve İş Yaşamına Etkisi

Toplumsal hayatın en önemli parçalarından birini oluşturan çalışma ortamında başarı yalnızca bilgi ve beceri düzeyine bağlı değildir. Esas olan ekip halinde çalışma yeteneğidir. Toplumsal yaşamı düzenleyen protokol kurallarına uygun hareket etmek ekip halinde çalışabilmenin öncelikli koşuludur. *İş yaşamında*

*görgü ve nezaket kurallarına uygun hareket etmek iş ortamında huzurun ve iş tatminin temel koşuludur.*



Yüz yüze ve ayakta konuşuluyorsa erkeklere 40 cm, bayanlara 60 cm'den fazla yaklaşılmalıdır.



Oturuş ve duruşa dikkat edilmelidir. Koltuğa gömülü, sandalyede geri yaslanarak oturulmamalıdır.

- İş yerinde daima güler yüzlü olunmalıdır. Çalışma arkadaşları ile konuşurken kaba sözcükler kullanmaktan kaçınılmalıdır.
- *Doğru iletişim kurabilmek için hem ast hem de üstlere karşı daima saygılı olunmalı, öfke kontrolü sağlanmalı, iyi bir dinleyici olunmalı, samimiyetin dozu ayarlanmalı, yanlış anlaşılmanın önüne geçmek için soru sorulmalı, vücut dili iyi kullanılmalı ve göz teması kurulmalıdır.*
- Yüz yüze ve ayakta konuşuluyorsa erkeklere 40 cm, bayanlara 60 cm'den fazla yaklaşılmalıdır. Bu sınırları aşmanın mahremiyeti aşmak olduğu unutulmamalıdır.
- İş ortamında yersiz şakalardan kaçınılmalıdır. Aksi durumda istemediğiniz tepkilerle karşılaşabilirsiniz, bu nedenle makul davranmaya ayrıca önem gösterilmelidir.
- İş ortamı ve sosyal yaşamda bir şey istenirken daima lütfen denmelidir, karşılığında teşekkür edilmeli, bir şey yapmadan önce izin istenmeli, başarı takdir edilmeli, hata yapıldığında özür dilenmelidir.
- Çalışma ortamına uygun, temiz kıyafetler giyilmelidir.
- Gelen misafirlere nezaketle davranılmalı, ayakta karşılanmalı ve ikramlarda bulunulmalıdır. Eğer ayağa kalkmak için bir rahatsızlığınız varsa belirtilmelidir.
- Çalışma ortamında kişileri rahatsız edecek şekilde gürültü yapmaktan kaçınılmalıdır.
- Çevrenizdeki insanlara rahatsızlık verebilecek yiyecekler çalışma ortamına götürülmemelidir.
- Çalışma arkadaşlarınıza uzaktan bağırarak seslenmek yerine yanlarına giderek konuşulmalıdır.
- Çalışma ortamında olumlu ve pozitif olmaya özen gösterilmelidir.
- İzinsiz kimsenin odasına girmemeli, eşyaları karıştırılmamalı ve izni olmadan eşyaların yerleri değiştirilmemelidir.
- Oturuş ve duruşa dikkat edilmelidir. Koltuğa gömülü, sandalyede geri yaslanarak oturulmamalıdır.
- Mesai saatlerine uyulmalı zaman disiplinine sahip olunmalıdır.

## İş Görüşmesinin Başarısını Etkileyen Protokol Kuralları

İş görüşmesinin başarısını etkileyen protokol kuralları aşağıda açıklanmıştır:

### Özgeçmiş (CV)

- Özgeçmiş (CV) Latince Curriculum Vitae kelimelerinin baş harflerinin kısaltmış halidir. Curriculum koşu, yarış anlamına gelirken Vitae hayat anlamına gelmektedir. Çoğu kişi daha başvuru aşamasında CV'si değerlendirilerek baştan elenir. Bu yüzden CV hazırlamanın ince kuralları vardır. Bu kurallar işe girmenizde önemli rol üstlenmektedir.



Özgeçmişte referans bilgisine istenildiği takdirde yer verilmelidir.

- Öncelikle CV güçlü yönlerinizi ve tecrübenizi ortaya çıkacak nitelikte olmalıdır. CV içeriğinde eğitim durumunuz, önceki iş deneyimleriniz, yabancı dil bilginiz, sertifikalarınız, stajlarınız, bilgisayar bilginiz ile doğum yeri ve tarihiniz medeni durumunuz ve askerlik durumunuz gibi kişisel bilgilerinize yer vermeniz gerekmektedir. Ayrıca varsa spor ya da sanatsal aktiviteleriniz, üye olduğunuz dernekler vb. bilgiler yazılmalıdır.
- Özgeçmişinizde abartılı ve süslü ifadelerden kaçınılmalı, bilgilerin tam ve doğru olmasına özen gösterilmelidir.
- *Özgeçmişiniz el yazısıyla değil bilgisayar ortamında hazırlanmalı, hatalı kelime ve ifadelere yer verilmemelidir.*
- Her iş görüşmesi öncesinde aranılan niteliğe göre yeniden düzenlenmelidir. Genel kanının aksine altı ayda bir güncellenmemelidir. Her iş görüşmesi için ayrı bir özgeçmiş hazırlanıp iş için uygun nitelikler ön plana çıkarılmalıdır.
- İstenildiği takdirde son altı ay içerisinde çekilmiş vesikalık fotoğraf eklenebilir.
- İyi bir özgeçmişte yaş, kilo, boy ve imza kesinlikle yer almamalıdır.
- Referans istenildiği takdirde verilmelidir.

### Hitap

- Hitap iletişimin ilk aşamasını oluşturur. Bu nedenle doğru hitap etkili iletişimin başlangıcı olurken yanlış hitap iletişimi olumsuz etkiler.
- Görüşme sırasında kişilerin isimlerini kullanmaya özen gösterilmelidir. Sayın X Hanım, Sayın Y Bey şeklinde iletişim kurulmalıdır.

### Selamlama

- Tüm iletişim ve ilişkiler selamlama ile başlamaktadır.
- Görüşme esnasında selam verirken hafif baş hareketiyle birlikte iyi günler, merhaba, iyi akşamlar gibi sözler söylenmelidir.
- Selamla esnasında göz temasında bulunarak başınızı hafif öne eğerek selam verilmelidir.
- Görüşme yapan kişinin teşekkür etmesi konuşmanın sonlandığı anlamına gelmektedir. Kapıdan çıkarken görüşmeci kibarca tebessüm ederek selamlanmalıdır.

### Tanıtma ve Tanıştırma

- Görüşme sırasında kendinizi tanıtırken isim tam olarak söylenmelidir. Karşınızdaki de kendini tanıtırken dikkatle dinlenmelidir.
- Tanışma sırasında aşırıya kaçmadan sıcak, samimi ve güler yüzlü olmalı, hatır sorulunca teşekkür edilmeli ancak karşı hatır sorulmamalıdır.
- Kendinizi tanıtırken aşırıya kaçmadan güçlü yönlerinden söz etmeli, sorulmadıkça zayıf yönlerinden ve eksikliklerinden söz etmemeli, zorunlu olursa kendisini bu yönde yetiştireceğinden bahsetmelidir.
- Özel yaşamdan, aileden, özel istek ve beklentilerden ve ücretten söz edilmemelidir.



Tüm iletişim ve ilişkiler selamlama ile başlamaktadır.



Görüşme öncesinde seçilen kıyafet mutlaka denenmelidir.

## Giyim

- Görüşme öncesinde seçilen kıyafet mutlaka denenmelidir.
- *Mülakata başlamadan kıyafetiniz sizle ilgili çok şey söyleyecektir. İş ortamına uygun şekilde giyinmeniz ilk izleniminize olumlu yansıyacaktır.*
- Görüşmeye giderken temiz ve düzgün bir kıyafet giyilmeli spor veya abartılı kıyafetlerden uzak durulmalıdır. Genel olarak lacivert, siyah, gri gibi koyu renkli kıyafetler seçilmelidir.
- Erkekler çok renkli/desenli kravatları kullanmamaya özen göstermelidir.
- Aşırı makyaj, koku ve aksesuarlardan kaçınılmalıdır.
- Ayakkabıların temizliğine özen gösterilmeli, boyasız ayakkabı giyilmemelidir.

## Davranış Biçimi

- İş görüşmesinde bir adayın başarısı üstün bilgi ve becerisinden ziyade yukarıda açıklanan konularla ilgilidir. *Bir aday yazılı sınavda başarılı olsa dahi giyimi ve görünümüne, iletişimine, ciddiyetine, davranış biçimine dikkat etmedikleri için işi kaybetmektedirler.*

## İş Görüşmesi Yaparken Dikkat Edilecek Protokol Kuralları

- İş görüşmesine gidilen kurum hakkında önceden bilgi sahibi olunmalı, kuruluşun yapısı amaçları hizmet alanı, fonksiyonları, görev ve hizmet alanı konusunda önceden bilgi sahibi olunmalıdır.
- Görüşmeyi yapacak kişi ya da kişiler hakkında önceden bilgi sahibi olmakta fayda vardır. Görüşmeyi yapacak kişi veya kişilerin adı-soyadı, unvanı, yetkisi, mesleği, ilgi alanları bilinmelidir.
- Mülakat yapılacak yere geç veya erken gidilmemelidir. Erken gitmek stres ve kaygı düzeyini artırırken geç gitmek işin kaybedilmesine neden olur.
- Görüşme başlamadan önce tuvalet ihtiyacı giderilmeli, kılık kıyafet son kez kontrol edilmelidir.
- Görüşme yerine el çantası dışındaki eşyalar götürülmemelidir.
- Cep telefonu görüşme süresi boyunca kapalı tutulmalıdır.
- İyi bir izlenim oluşturmak için kurumda çalışan diğer personelle iyi iletişim kurulmalıdır.
- *Görüşme odasına pozitif bir şekilde ve tebessümle girilmelidir.* Ceketin önü açık ve el cepte girilmemelidir.
- Görüşme odasına girince mülakatı yapacak kişiye baş hafif eğilerek ve tebessüm edilerek selam verilmelidir. Saygılar efendim/iyi günler edendim diyerek selam verilmelidir.
- Mülakatı yapacak kişi elini uzatmadığı sürece tokalaşmak için el uzatılmamalıdır. Görüşme yapan kişi elini uzatınca da tebessüm ederek eli sıkılmalıdır.
- Görüşme süresi boyunca eller yanda ve önde tutulmalıdır. Eller kesinlikle arkada cepte veya belde bulunmamalıdır.



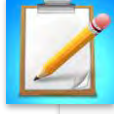
Görüşme süresi boyunca eller yanda ve önde tutulmalıdır.



Görüşme süresince özel, siyasal, ideolojik ve sporla ilgili konularak girilmemelidir.

- Görüşme odasında oturulacak yer gösterilmeden oturulmamalı, yer gösterildiğinde teşekkür edilmeli, sonrasında oturulmalıdır. Yer gösterildiği halde oturmamak doğru değildir.
- Görüşme sırasında hatır sorulunca teşekkür edilmeli ancak karşı bir hatır sorulmamalıdır.
- Görüşme esnasında ikram edilen çay/kahve ikram edilince kabul edilmeli, sigara ikram edilse dahi içilmemelidir. İkramlar nezaket kurallarına uygun olarak içilmelidir.
- Görüşme odasında bulunan eşyalar, panolar, yazılar incelenmemelidir.
- İlk 30 saniyede ilk izlenim olarak çok önemli etkili ve kalıcıdır. Bu aşamada aday kendinden emin, dürüst, ciddi, pozitif, uyumlu, görgülü bir izlenim bırakılmalıdır. Davranışlarda samimi olunmalı ayrıca önem arz etmektedir. Kendiniz olmak ve aynı zamanda uygun ve uyumlu olmak etkileyicidir.
- Sınav süresince özel, siyasal, ideolojik ve sporla ilgili konularak girilmemelidir.
- Ücret konusunda soru sorulduğu takdirde siz ne vererseniz, iş veya görev tercihi sorulduğunda ne olursa yaparım şeklinde zayıf bir ifade asla kullanılmamalıdır. Ücret konusunda eş düzeydekilerden fazla bir şey talep edilmemeli, görev tercihi ile ilgili yetenekli, bilgili ve deneyimli olduğunuz en iyi alan belirtilmelidir.
- *Görüşme esnasında heyecan durumu baskılanmalı, mülakat yapan kişi ve kişilerle göz teması kurulmalı, sorular net ve açık cevaplar verilmeli, yanlış yanıt vermektense konu ile ilgili şu anda bir fikir sahibi değilim denilmelidir.*
- Görüşme yapan kişi veya kişilere soru sorulmamalı. Görüşme yapmanın amacı size soru sorulmasıdır bu unutulmamalıdır.
- Kişi görüşme süresince ekip çalışmasına yatkın, farklı kişilerle uyum içinde çalışabilecek bir yapıda olduğunu ve bağımsız çalışma halinde de verimli olabileceğini belirtmelidir.
- Kişi görüşme sırasında eski işini amirini ve iş yerini kötülemekten ve eleştirmekten kaçınmalıdır. Sorulmadığı takdirde bu konulardan bahsedilmemeli, sorulduğunda olumlu görüş bildirilmelidir.
- Geleceğe yönelik amaç ve beklentiler sorulduğunda kısa sürede yükselmek, çok para kazanmak, yurt dışına gitmek gibi uç istek ve hedefler ifade edilmemelidir.
- *Konuşurken ses tonunun doğal ve normal olmasına dikkat edilmeli, sık sık şey, himm, falan filan, ne söyleyecektim gibi dolgu ifadeleri kullanılmamalıdır.*
- Görüşme esnasında görüşmeyi yapan kişilerden birinin telefonu çaldığında veya içeriye biri girdiğinde konuşmalar dinlenilmemelidir. Böyle bir durumda başka yere bakmak veya başka şeylerle ilgilenmek en doğru davranış biçimi olacaktır.

- Görüşme bitiminde yemek ikram edilirse kabul edilmeli ancak pahalı yiyecekler ve alkol tercih edilmemelidir. Hesabı ödemeye kalkışılmamalıdır.



Bireysel Etkinlik

- İş görüşmesi yaparken dikkat edilmesi gereken protokol kurallarını değerlendiriniz.

## İŞ YAŞAMINDAKİ SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Günlük hayatta olduğu kadar iş hayatında da görgü ve nezaket kuralları çok önemlidir. Nasıl oturup kalktığımız, nasıl yemek yediğimiz, beden dilini nasıl kullandığımız ve hitap şekilleri karşımızdaki insana görgü ve nezaket açısından nasıl bir birikime sahip olduğumuzu anlatır.



Şekil 12.1. İş Ortamında Sosyal Davranışlar

İş hayatının yazılı olmayan kuralları; iş görüşmesinde söylenmeyen ve sözleşmenizde yazılı olarak belirtilmeyen fakat size söylenmediği halde sizden beklenen ve yapmadığınız takdirde sizi olumsuz etkileyecek ve kötü durumlara düşürebilecek kadar güçlü kurallardır. Bu kuralların bir kısmı yazılı olarak kayda geçmemiş ancak çoğunluk tarafından kabul görmüş davranış ve diğer bir söyleşiyle "adab-ı muaşeret" kurallarıdır. Çalışma yerleri değişse de iş hayatının genel geçer kuralları hep aynı kalır. İş hayatında edinilen tecrübe ve başarı aslında bu yazılı olmayan kuralları nasıl uyguladığınızla doğrudan ilişkilidir. Bu kuralların birçoğu sosyal davranış kurallarıyla da benzerlik göstermektedir. *Kurumun çalışanlarının, çalışma hayatında geçerli olan protokol, nezaket ve görgü kurallarına uygun davranması, şirket saygınlığı artıran önemli bir unsurdur.*

### Telefon ile Konuşma

Günümüzde iş hayatında işlerin yürütülmesi ve iletişim kurulması bakımından telefon hayati bir öneme sahiptir. İş hayatında yapılan telefon görüşmelerinde kurum temsil edildiği için bütün çalışan ve yöneticiler protokol,

Beden dili karşımızdaki insana görgü ve nezaket açısından nasıl bir birikime sahip olduğumuzu anlatır.

İş hayatının yazılı olmayan kuralları, size söylenmediği halde sizden beklenen ve yapmadığınız takdirde sizi olumsuz etkileyecek kurallardır.

saygı ve nezaket açısından iş ortamındaki telefon ile konuşma kurallarını iyi bilmeleri ve uygulamaları gerekir.



Şekil 12.2. İş Ortamında Telefon Kullanımı

İş ortamında ve ilişkilerde telefonla konuşma konusunda genel kurallar aşağıda belirtilmiştir:

- Öncelikli olarak unutulmamalıdır ki yüz yüze konuşmadan farklı olarak telefonda konuşmada göz teması, mimik ve jestler kullanılamadığı için sesinizi çok iyi bir biçimde kullanmanız gerekir.
- *Konuşmalarınızda sözcüklerinizi tane tane dikkatle söyleyip açık ve anlaşılır bir biçimde konuşmak gereklidir.* Bunu sağlamak içinde telefonda konuşurken acele etmeden ağır ağır konuşmak önemlidir. Telefonda konuşurken ses tonunuza bir ısıltı ve tatlılık katıp sözcüklerin tonlama ve vurgulamalarına dikkat ederseniz karşı taraf üzerinde olumlu bir intiba uyandırabilirsiniz.
- Bir iş yerine telefon ettiğinizde ilk önce selam vermeli unvan ve kurumunuzu belirterek kendinizi tanıtmalısınız. Sonra duruma göre konuya geçmeli ya da kiminle ya da hangi birimle görüşmek istediğinizi söylemelisiniz. Örneğin “İyi Günler (Merhaba), Ben (X) Kurum Müdür Yardımcısı Hakan Çelik (x) kişi/ birimiyle görüşebilir miyim?”
- Telefon ile konuşulurken bir şeyler yenilip içilmemelidir.
- Telefon konuşmasının sonlandığından emin olunarak ahize yavaşça yerine konulmalıdır.
- Telefonda konuşma sırasında karşı taraftakinin sözünü kesmemeye özen göstererek daha çok dinleyici rolünde kalmak gereklidir.
- Telefon açıp kendini tanıtmayan kişiye “Kimsiniz?” ya da “Siz kimsiniz?” denmemeli; “Kiminle görüşüyorum?” diyerek adı, soyadı ve unvanı alınmalıdır.
- Telefonu kapatma hakkı ilk arayana aittir fakat üstler ile yapılan telefon görüşmelerinde kapatma hakkı daima üste aittir.
- İşyerinde yapılan özel telefon görüşmeleri yalnızca acil, önemli ve zorunlu durumlarda yapılmalıdır ve kısa tutulmasına özen gösterilmelidir.
- Telefon ile konuşma esnasında not almak için karşıdakini bekletmemek adına kâğıt ve kalem hazır bulundurulmalıdır.



Telefonu kapatma hakkı ilk arayana aittir.

- Telefon ile konuşurken yüksek ses tonuyla, bağırarak ya da tam tersi kısık sesle konuşulmamalıdır.
- İş yerlerinde telefon konuşmalarında “üst kesinlikle bekletilmez” protokolüne göre işler.
- Telefon ile konuşurken üst odaya gelirse telefondaki kişiye “bir dakika” denilerek ayağa kalkıp üst selamlanmalı ve müsaadesi doğrultusunda telefon konuşmasına devam edilmelidir. Gerekirse “Ben sizi biraz sonra arayacağım.” deyip konuşma bitirilmelidir.
- Aynı anda birden fazla telefon görüşmesi yapmaya çalışılmamalıdır.
- Telefon en fazla 4 kez çaldırılmalı cevap alınmıyorsa kapatılmalıdır.

## İş yaşamında Randevular

Randevular, iş hayatının en önemli parçalarından biridir. *Randevulara geç kalmak karşı tarafa zamanını planlamayan, disiplinsiz ve saygısız bir imaj yansıtmanıza sebep olur.* Bu durum iş hayatınıza olumsuz yansımaya sebep olacaktır. Randevuların belli bir düzen içerisinde yürütülebilmesi ve sağlıklı sonuçlar elde edilebilmesi için dikkat etmeniz gereken birtakım hususlar vardır. Bu konu ayrıntılı olarak 7. ünite de ele alınmıştır.

- Görüşme nedeni nezaket ziyareti ise 15 dakikayı geçmemesine dikkat edilmelidir.
- Randevunun iptali durumunda en az 24 saat öncesinden haberdar edilmelidir.
- Elde olmayan sebeplerden dolayı randevuya geç kalınırsa kısaca mazeret belirtip özür dilenmelidir.
- Randevuya geç kalmak sizi zor duruma sokar ve karşınızdakine de olumsuz bir izlenim bırakır. Bu yüzden randevularda belirtilen zamandan 10-15 dakika önce hazır bulunmanız yararınıza olacaktır.
- Randevuya geç kalmak gibi çok erken gitmekte uygun değildir.



Randevulara 10-15 dakika erken gitmek yararınıza olacaktır.

## İş Yaşamında Çiçek Alma ve Sunma

*Çiçek sunmak sosyal ve kurumsal yaşamda kişinin duygularını yansıtan güzel ve asil bir davranıştır.*

- Resmi bayramlara ve davetlere,
- Açılış törenlerine,
- Nişan, düğün törenlerinde ve cenazelere,
- Anma günlerine,
- Davetli olunan kokteyllere,
- Kutlama ve tebriklere,
- Karşılama ve uğurlamalara çiçek götürülebilir.



**Şekil 12.3.** İş Ortamında Kullanılan Çiçek Çeşitleri

İş yaşamında çiçek seçimi ve sunumu ile ilgili olarak protokol saygı ve nezaket kurallarına dikkat etmek gereklidir.



Çiçek gönderilirken gönderiliş amacı dikkate alınarak çiçek seçimine ve sunumuna dikkat edilmelidir.

- Çiçek götürülürken veya sunulurken yapılacak çiçek seçimi ve sunumunda dikkat edilmesi gereken bazı hususlar vardır. Çiçek gönderilecek ya da sunulacak kişinin cinsiyeti, resmi ya da sosyal statüsü mutlaka göz önüne alınmalıdır. *Çiçeklerin türleri ve renkleri itibariyle farklı anlamları vardır. Örneğin kırmızı gül aşkı ve tutkuyu temsil ettiği için erkek çalışanın başka bir erkek çalışana vermesi ya da samimi olmadığınız bir hanıma sunulması uygun değildir, benzer şekilde yapay çiçeği ya da kır çiçeğinin resmi görevdeki bir kişiye veyahut resmi bir davete götürülmesi uygun değildir.*
- Buketteki çiçeklerin sayısı da önemlidir. Tek sayılı çiçekler sevgiyi ve sevinci, çift sayılı çiçekler üzüntüyü ifade eder. Bu nedenle eşe ve sevgiliye tek sayılı; hastaya çift sayılı çiçek götürülür.
- Çiçek gönderilirken gönderiliş amacı dikkate alınarak çiçek seçimine ve sunumuna dikkat etmek gereklidir.

Genel olarak çiçekler “buket”, “çelenk” ve “sepet” olarak üç ayrı formda düzenlenirler.

- **Buket formunda düzenlenen çiçek:** Çeşitli ziyaret ve davetlerde, yıl dönümü kutlamaları, bayram ziyaretlerinde, yaş günü kutlamaları gibi sosyal etkinliklerde buket formunda hazırlanan çiçek götürülmesi daha uygundur. Buket sevgiliye, hanım arkadaşına, eşe anneye, hastaya, evinde akşam yemeği veren ev sahibi hanıma, seminer ve konferans veren kişiye ve havaalanında veya kurum önünde karşılanan ve uğurlanan kişiye verilir. Kişi beraberinde çiçek götürüp bizzat sunacaksa buket formunda düzenlenen çiçek götürülmelidir ve elden verileceği için çiçeğin üzerine kart ilâştirilmesi uygun değildir.



Elden sunulan çiçeklere kart iliştilmez.

- **Çelenk formunda düzenlenen çiçek:** Çelenk anıtlara konur, nişan, nikâh ve düğün törenlerine; işletmelerin açılış törenlerine, cenazelere gönderilebilir. Çelenk eğer cenazeye gönderiliyorsa üzerin siyah kurdele takılması gerekir. Diğer taraftan çelenk açılışa veya düğüne gönderiliyorsa gönderilen çelenğin üzerine gönderen kişi, kurum veyahut işletmenin adının yazılı olduğu kurdele takılır.
- **Sepet formunda düzenlenen çiçek:** Nişan, nikâh ve düğünlere, sanatsal etkinliklere, açılış törenlerine, göreve atanma, görevde yükselme, göreve başlama vb. etkinliklere sepet formunda çiçek gönderilmesi gerekir. Sepet çiçek elden teslim edilmez vasıta ile gönderilmesi gerekir. Çiçeğe küçük bir zarf içinde kart iliştilir. Karta çiçek hangi vesileyle gönderilmişse bununla ilgili kısa ve özlü birkaç kelime ve gönderinin ismi yazılır.

Çiçek kabul edilirken dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıdaki gibidir:

- Çelenk ve sepet şeklinde vasıta ile gönderilen çiçeklerin üzerindeki isim yazılı kartlar alınıp gönderenlere teşekkür edilir.
- Buket olarak hazırlanmış elden sunulan çiçekler teşekkür edilerek alınır üzerindeki ambalaj çıkarılarak vazo içine yerleştirilir ve bulunan yerde görünen bir yere konulur.

## İş Yaşamında Hediye Sunma ve Alma

Hediyeleşme bir nezaket ve iyi niyet göstergisidir. Ancak hediye, yerinde ve zamanında yapılmış bir davranış bütünlüğü içinde sunulursa bir anlam ifade eder. Dikkatsizce seçilmiş hediye iş ilişkilerimizi zedeleyebilir. Hediye sunmak iş ilişkilerinde oldukça olumlu bir etkiye sahiptir. *İş yaşamında özel gün ve gecelerde müşterilere, işletmede çalışanlara, yeni bir göreve atanan veya terfi alan iş arkadaşlarına, ulusal ve uluslararası kurumlar arasındaki ziyaretlerde hediye sunmak geleneksel bir protokol ve nezaket gereğidir.*

İş hayatında hediye sunma ve alma konusunda dikkat edilmesi gereken protokol, görgü ve nezaket kuralları aşağıdaki gibi olup ayrıntılı olarak 7. ünite de ele alınmıştır.



Hediye alınan kişinin cinsiyeti, yaşı, statüsü ve zevkleri göz önünde bulundurulmalıdır.

- Hediye alırken kişinin cinsiyeti, yaşı, statüsü ve zevkleri göz önünde bulundurulmalıdır.
- İş hayatında birden çok kişiye hediye vermek gerektiğinde hiyerarşi mutlaka göz önün alınmalıdır. Farklı unvan ve statüdeki kişilere aynı hediye verilmemelidir. Her statü ve unvana uygun hediye verilmelidir.
- Hediye zarfı zarif bir biçimde paketlenmiş olmasına ve üzerindeki fiyat etiketinin çıkarılmış olmasına dikkat edilmelidir.
- Hediye reklam, insanları etkileme aracı saymak nezaket ve görgüye uygun düşmez.
- Karşıdaki kişiyi küçük düşürmeyecek onu utandırıp sıkıntılı bir duruma sokmayacak nitelikte hediye seçilmelidir.
- Hediye alan kişi mutlaka hediye açmalı ve teşekkür etmelidir.

- İş hayatında üstler ve astlar arasında bir çıkar ilişkisi olduğundan dolayı astlar hediye verirken dikkatli olmalıdır. Astların amirlerine sadece iş gezisi ve izin dönüşünde küçük bir hediye vermeleri münasiptir. Ayrıca kişi kendisiyle atama terfi vb. gibi kendisiyle ilgili işlerden önce ve sonra amirine hediye vermemelidir.
- İş yaşamında üstlere maddi değeri yüksek ve paraya çevrilebilir hediye sunmak doğru değildir.
- Bir yılda üçten fazla hediye verilmemelidir.
- Hediyeyi veren kişinin hediyenin değeri hakkında konuşması nezaketsiz bir davranıştır.
- Sunulan hediye kabul edilebilir bir nedeni bulunmadıkça reddetmek uygun değildir. Reddetme durumunda nazik olmaya özen gösterilmelidir.
- Alınan hediyeye hemen hediye ile karşılık verilmemelidir. Teşekkür edip daha sonra hediye vermek için uygun zaman beklenmelidir.
- Yabancı kişi ve heyetler sunulan hediyeler, ulusal ve/veya işletmeyi temsil eder nitelikte olmalıdır.
- İş hayatında kravat eşarp, fular, kitap, cd, tablo, çanta, kalem, saat, çiçek, isimlik, kalemlik, kupa, ajanda, dergi aboneliği gibi hediyeler sunulabilir.

### İş Yerinde Tütün ve Tütün Mamullerinin Kullanılması

*4207 sayılı "Tütün Mamullerinin Zararlarının Önlenmesine Dair Kanun" uyarınca kapalı alanlarda tütün ve tütün mamullerinin kullanılması yasaklanmış olsa da iş yaşamında sigara veya puro vb. kullanılacaksa bazı nezaket kurallarına dikkat edilmesi gerekir.*



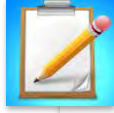
Şekil 12.4. Sigara İçilmez Uyarı Levhası

- Sigara başka bir sigarayla yakılmamalı, kibrit veyahut çakmak kullanılmalıdır.
- Bir hanımın kendi sigarasını yakmasına fırsat vermeden erkekler tarafından yakılmalıdır.
- Sigara ikram etmiş kişi önce diğerlerinin sigarasını yakmalı en sonunda kendi sigarasını yakmalıdır.



İkram edilen sigara, hemen içilmeyecekse teşekkür ederek kabul edilmemelidir.

- Daha sonra içmek için sigara almak hoş olmayan bir davranıştır. Bundan dolayı ikram edilen sigara, hemen içilmeyecekse teşekkür ederek kabul edilmemelidir.
- Sigara külünün sağa sola dökülmemesine dikkat edilmelidir.
- Çay kahve fincanlarının tabakları sigara tablası olarak kullanılmamalıdır.
- İçilen sigaranın izmariti çöp sepeti veya yere atılmamalı, sigara tablasına bırakılmalıdır.
- Sigara içildikten sonra kötü koku oluşmaması için bulunan oda muhakkak havalandırılmalı hatta mümkünse sigara içilirken odanın bir camı açık bırakılmalıdır.
- *Bulunan binanın giriş çıkışların yoğun olduğu kapı önlerinde sigara içilmemelidir, bina dışındaki daha uzak bir noktaya gidilmelidir.*
- Sigara içmek için izin alınmalıdır.
- Ev sahibi sigara ikram etmişse önce ev sahibinin sigarası yakılmalıdır.
- Bulunan ortamda kül tablası yoksa o ortamda sigara içilmiyor anlamı taşımaktadır. Bu ortamlarda sigara içmek için kül tablası istenmemelidir.
- Sigara dumanı karşı tarafa üflenmemelidir.



Bireysel Etkinlik

- İş yerinde tütün ve tütün mamullerinin kullanılmasına ilişkin protokol kurallarını değerlendiriniz.



Kendimize gösterdiğimiz özen başkalarından göreceğimiz itibarı belirler.

## İşyerinde Kişisel Bakım ve Temizlik

Kendimize gösterdiğimiz özen başkalarından göreceğimiz itibarı belirler. İş hayatında sağlıklı ilişkiler kurabilme ve başarılı iş sonuçları elde etmek için kişisel bakıma özen göstermek gerekir. Bu konudaki tutumlar, iş ve ilişkilerimizde istediğimiz sonuçları elde etmemize katkı sağlar.

- Sık sık duş alınmalı, banyo yapılmalı.
- Sabun, şampuan kullanılmalı.
- İç çamaşırlar sık sık değiştirilmeli.
- Deodorant kullanılmalı.
- Etrafı rahatsız edecek ağır parfüm kullanılmamalı.
- Banyodan sonra kulaklar temizlenmelidir.
- Çoraplar her gün değiştirilmeli.
- Tırnak uzatılmamalı, tırnaklar her zaman temiz ve bakımlı olmalı.
- Parlak renkli oje kullanılmamalı.
- Aşırıya kaçmadan hafif makyaj yapılmalı.
- Saçlar temiz ve bakımlı olmalı.



Günlük ağız ve diş bakımı yapılmalıdır.

- Kötü kokusuyla etraftakileri rahatsız edecek soğan, sarımsak vb. yiyecekler yenilerek iş yerine gidilmemeli.
- Ağız ve diş bakımı her gün düzenli olarak yapılmalıdır.

## İş Yaşamında Giyim

Giyim kişinin imajını oluşturan en önemli etkenlerden biridir. İyi giyim iş hayatında ve toplumsal yaşamda kişinin saygınlığını artırmasında ve iyi ilişkiler kurmasında önemli bir rol oynar. İnsanın kendine özen göstermesi, dış görünüşünün temiz, derli toplu olması gerekir. Bu insanın kendisine ve başkalarına karşı saygısının en önemli göstergesidir. *Giyisiler sadece güzel ve şık olmakla kalmamalı, amaca, çevreye ve zaman dilimine de uymalıdır.*



Şekil 12.5. İş Yaşamında Kadın ve Erkek Giyimi

### Erkekler

Erkek giyiminde seçim olanağı sınırlı olduğu için kurallar çok az ve belirlidir. *Erkek giyiminde temel prensip sadeliktir.* Kadınların kıyafetleri kadar büyük ve sık değişimlere uğramaz.

Çalışma hayatında erkelerin giyim konusunda dikkat etmeleri gereken bazı kurallar aşağıdaki gibidir.

- Her gün temiz ve bakımlı olma ihmal edilmemelidir. Günlük tıraş olunmalıdır. Elbise ütülü, ayakkabılar boyalı ve giysi renk olarak uyumlu olmalıdır.
- Ayakta iken kravatın en uç kısmı kemer alt hizasında olmalıdır.
- Gömlek ile kravatın renk ve desen uyumu olmalıdır. Süslü, çizgi film karakterli kravatlardan kaçınılmalıdır. Gömlek tek renk ise kravat çizgili olabilir. Gömlek çizgili ise tek renk kravat takılmalıdır.
- Ayakkabı, çanta ve kemer aynı renkte olmalıdır.
- Takım elbisenin kolunun ve pantolon paçasının kısa, pantolonun belin çok yukarda olmamasına dikkat edilmelidir.
- Pantolon ceplerinin doldurulup dışardan şişkin gözükmesi uygun değildir.
- İş toplantılarında siyah, lacivertin tonları koyu renk takımlar tercih edilmelidir.



Giyim kişisel ve kurumsal imajın önemli bir parçasıdır.



Gömlek rengi hiçbir zaman ceket renginden koyu olmamalıdır.

- Ceket üç düğmeli ise en alttaki düğmenin açık bırakılması daha uygundur.
- Sentetik gömlekler terletir ve koku yapar bundan dolayı mümkünse pamuk kumaşlı gömlekler tercih edilmelidir.
- Gömlek seçiminde beyaz, açık mavi gibi açık tonlar tercih edilmelidir ve gömlek rengi hiçbir zaman ceket renginden koyu olmamalıdır.
- Erkeğin gömleğinin kol boyu, ceketinden 1-1,5 cm dışarda olmalıdır.
- Koyu renk ayakkabılar tercih edilmelidir. Ayakkabıların sivri burun olmamasına özen gösterilmelidir.
- Vücut ölçülerinize göre dikilmiş, hareket esnekliği sağlayan kıyafetler tercih edilmelidir. Vücut hatlarını belli edecek ve üzerinize yapışacak kadar dar kıyafetler veya üzerinizden dökülecek kadar bol kıyafetler giyilmemelidir.
- Erkeklerde doğru giyinmemin anahtarı kıyafette üç renk esasına göre giyinmektir (lacivert takım, beyaz gömlek, bordo kravat gibi). Kıyafette üçten fazla renk uyumu zorlaştırır, olumsuz imaj yaratır.

### Kadınlar

*Kadın kıyafetlerinde erkeklere nazaran çok fazla seçenek olduğu için ve bununla beraber aksesuar, saç makyaj söz konusu olunca, giyim konusu daha da zorlaşmaktadır.*

Çalışma hayatında kadınların giyim konusunda dikkat etmeleri gereken bazı kurallar aşağıdaki gibidir:

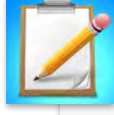
- Sesiyle çevredekilerin dikkatini dağıtacak şekilde yüzük, kolye, bilezik ve küpe gibi aksesuarlar takılmamalıdır.
- Etrafa rahatsızlık verecek ağır şekilde parfüm kullanmamalıdır.
- Sade bir makyaj yapılmalı aşırı makyaj yapmaktan kaçınılmalıdır.
- Kadınların özellikle kemeri, el çantası ve ayakkabısı daima uyumlu ve aynı renkte olmalıdır. Kadınların kıyafeti ile aksesuarı birbirini tamamlamalıdır.
- Ayakkabı, el çantası ve kemerinizin, kıyafetinizin sadece rengi ile değil, aynı zamanda stili ile de uyumlu olmasına özen gösterilmelidir.
- Erkeklerin resmi ya da yarı resmi kıyafetle katıldıkları törenlere veya davetlerde eşlerin de uyumlu kıyafetlerle eşlik etmeleri gerekir.
- Mini etekler, dekolte elbise ve bluzlar, şeffaf giysiler, derin yırtmaçlı elbiseler giyilmemelidir.
- Etek boyu dizden yukarıda ve derin yırtmaçlı olmamalıdır.
- Abartılı makyaj ya da tamamen makyajsız olmak uygun değildir.
- Uzun ve parlak renklerle boyanmış, ojesi dökülmüş tırnaklardan kaçınılmalıdır.
- Abartılı saç modelleri ve saç aksesuarları kullanılmamalı. Düzgün taranmış bir biçimde, abartısız şekilde arkada toplanmış saç modelleri tercih edilmelidir.
- Kıyafetler ütülü, temiz ve düzenli, ayakkabılar boyalı olmalıdır.



İş hayatında kadınlar sade bir makyaj yapmalı aşırı makyaj yapmaktan kaçınılmalıdır.



Bir yöneticinin protokol kurallarına yeterince özen göstermemesi ya da uymaması taşıdığı unvanın, çalıştığı kurumun veya temsil ettiği makamın itibarını düşürür.



Bireysel Etkinlik

- Çalışma ortamında giyim kurallarının kadınlar ve erkekler açısından nasıl olması gerektiğini değerlendiriniz.

## İŞ YAŞAMINDA PROTOKOL KURALLARI

### İş Yaşamında Temsil Niteliği

*Protokolde kimse kendisini temsil etmez; makamını, kurumunu veya unvanını temsil eder.* Bundan dolayı bir yöneticinin protokol kurallarına yeterince özen göstermemesi ya da uymaması taşıdığı unvanın, çalıştığı kurumun veya temsil ettiği makamın itibarını düşürür.

Bir yöneticinin temsil niteliği;

- Giyim tarzı ve dış görünümü,
- Konuşma tarzı ve dinleme becerisi,
- Tutum ve davranışları,
- Beden diline olan hâkimiyeti,
- Protokol, saygı ve nezaket kurallarına uyulması ile ortaya çıkar.

İş yaşamında temsil hak ve yetkisi taşıyan kişilere aşağıda yer verilmiştir:

- **Kurum Amiri:** Kurumun kişiselleşmiş simgesidir. Dış ilişkilerde, törenlerde, toplantılarda, görüşmelerde, davetlerde diğer kişi ve kuruluşlara karşı kurumunu temsil eder. Daima kurum adına konuşur ve hareket eder.
- **Vekil Yönetici:** Asli yönetici gibidir.
- **Kurum Temsilcisi:** Mevzuatla verilmiş bir haktır. Bölge, il müdürleri vb.
- **Yönetici Temsilcisi:** Yöneticinin kendisi adına bir astını kurum dışındaki bir etkinlikte geçici olarak görevlendirmesidir.
- **Eş:** Eşiyle birlikte ev sahibidir. Temsil durumu doğduğunda yöneticiyle aynı statüdedir, yönetici gibi protokole tabidir.

### İş Yaşamında Üst-Ast İlişkisinde Davranış Kuralları

*Çalışanların astları, üstleri ve eş düzeydekileri ile olan ilişkileri protokol, saygı ve nezaket kuralları çerçevesinde oluşmaktadır.* Bu kuralları uygulamak kariyerinizi olumlu etkileyerek yükselmenizi veyahut terfi almanızı kolaylaştırırken, uygulamadığınız durumlarda iş ilişkilerinizin bozulmasına ve olumsuz etkilenmenize neden olacaktır. Aynı zamanda kurumlar arası ilişkilerde de bu kurallara uygun davranmak suretiyle çalışılan kurum layıkıyla temsil edilecektir.

Çalışma ortamında ast-üst ilişkilerinde uyulması gereken protokol, saygı ve nezaket kuralları aşağıdaki gibidir:



Amirin ricası emirdir.

- Amir veya üstle herhangi bir konuda konuşmak istenildiğinde, söze “Bir konuyu arz edebilir miyim?” vb. şekilde başlanmalıdır.
- Ast konuşurken üst söze girerse ast hemen konuşmasını kesip dinleme pozisyonuna geçmelidir.
- Amirin ricası emirdir.
- Karşılıklı görüşmelerde ya da bir konu değerlendirilirken, amirin fikirlerine katılmadığınız zaman "Hayır", "Öyle değil", " Yanlış söylüyorsunuz." gibi ifadeler hem karşı tarafta olumsuz bir izlenim bırakır hem de saygısızlık olarak kabul edilir. Bundan dolayı “Ben biraz farklı düşünüyorum.” şeklinde nazik ifadeler kullanılmalıdır.
- Toplantı ve merasimlere, astlar üstlerden önce gelmeli ve üstlerinden sonra toplantı ve merasimlerden çıkmalıdır.
- İzin, görevlendirme vb. nedenlerle kurumdan geçici olarak ayrılanlar, döndüklerinde, amirlerine geldiklerini arz etmeleri gerekir.
- Amirler ve üstler; nişan, nikâh, doğum vb. mutlu olaylar ile cenaze gibi üzücü olaylardan haberdar edilmelidir. Amirlerinde çalışanların bu özel ve önemli günleri kutlamaları nezaket gereğidir.
- Evrak sunarken makama çok fazla yaklaşımadan makul mesafeden nezaketle sunulmalıdır.
- Üstler, astların fikirlerini rahatlıkla söyleyebileceği uygun ortam yaratmaları gerekmektedir.
- İş hayatında önce el uzatma hakkı üstlere aittir. Üst elini uzatmadığı takdirde astın elini tokalaşmak için uzatması uygun değildir. Birden çok kişinin olduğu ortamda el sıkmaya en üst makama sahip kişiden başlanılmalıdır.
- El sıkma esnasında canlı ve içten olmalı, göz teması kurulmalı, fazla sert veya yumuşak olmamalıdır.
- Bir yönetici bir işi sonuçlandıran astına teşekkür ettiğinde, ast olan kişi “Sağ olun efendim.” ya da “Görevim efendim.” demelidir, “Rica ederim.” denmemelidir çünkü rica etme hakkı daima üstlere aittir.
- Makam odasında üstler astlara hatırlarını sorduğunda astlar “Teşekkür ederim efendim, sağ olun.” demelidir, “Siz nasılsınız.” denmemelidir. Çünkü astların üstlere hatırlarını sorması uygun değildir.
- Yapılan bir iş sonunda üstler astlarını çalışmalarından dolayı tebrik ederler. Ama benzer şekilde astın üstünü tebrik etmesi doğru değildir.
- Makamında yönetici astına “Bir şey içer misin?” veyahut benzeri bir ifade ile çay/kahve ikram ettiğinde “çay lütfen” demeli ikram geri çevrilmemelidir. Odada kıdemli olan başkaları varsa onların tercihlerine uymak daha münasiptir.
- Bir yöneticinin odasına girmeden önce kendisi çağırılmış olsa bile sekreterden (asistandan) yöneticinin müsait olup olmadığı sorulmalı; müsait ise, hızlıca kendisine çeki düzen vermeli, ceketin önünü ilikleyerek kapı açık dahi olsa iki kere kez hafifçe vurulmalıdır. Ast içeri girince



Evrak sunarken makama çok fazla yaklaşımadan makul mesafeden nezaketle sunulmalıdır.



Protokolde üst daima sağ tarafta yer alır. Ast daima üstün solunda olmasına dikkat etmelidir.



İş hayatında mevcut konumuna statüsüne bakılmaksızın bütün astlara "siz" diye hitap edilmeli ve önadlarına hanım/bey eklenmelidir.

yöneticiyle göz teması kurmalı, hafif tebessümle baş eğerek selam vermelidir.

- Makamdan çıkan ast, yönetici masası ile kapı arasındaki mesafeye göre hareket etmelidir. Eğer makam ile kapı arasında mesafe iki üç adım kadar az ise ast geri geri birkaç adım attıktan sonra dönüp kapıyı açmalı tekrar yüzünü yöneticiye (makama) dönerek başını hafifçe öne eğerek yavaşça çıkmalıdır. Eğer makam ile kapı arasındaki mesafe uzak ise ast kapıya yönelerek kapıya varmalı kapıyı açtıktan sonra muhakkak yüzün makama (yöneticiye) dönerek yavaşça çıkmalıdır.
- *Bir ast yöneticinin makamında otururken başka bir yönetici gelirse ast makamında oturduğu yöneticiye göre hareket etmelidir. Eğer makamdaki yönetici kalkmışsa ast da hemen kalkmalıdır.* Makam sahibi yönetici ayağı kalkmadıkça astın da ayağa kalkması makama saygısızlık olarak nitelendirilir.
- Yöneticinin makamında bulunan ast, yönetici evrak okurken evrakı okumaya çalışmamalı kafasını başka yöne çevirerek başka şeyler ile meşgul oluyormuş izlenimi vermelidir.
- İş yaşamında iş ya da herhangi bir ziyaret için yöneticinin makamında bulunan ast, yöneticiye telefon geldiğinde telefon konuşmasını dinlememelidir, başka şeylerle ilgileniyormuş gibi yapmalıdır. Eğer üst telefonda önemli veyahut gizli bir şey konuşuyorsa hemen izin isteyerek çıkmalıdır.
- Bir hanımla tokalaşmak için önce erkek el uzatmamalıdır. Hanımların ellerini uzatmalarını beklemek gerekir. Tokalaşmada el uzatma hakkı kadına aittir.
- Protokolde üst daima sağ tarafta yer alır. Ast otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstün solunda olmasına dikkat etmelidir.
- İş hayatında ve resmi ortamlarda hiç kimseye "abi", "amca", "yenge", "hocam", "hemşerim" gibi sosyal hitap biçimlerini kullanmak uygun değildir. İş hayatında mevcut konumuna statüsüne bakılmaksızın bütün astlara "siz" diye hitap edilmeli ve önadlarına hanım/bey eklenmelidir.
- Her ne amaçla olursa olsun, makam odasına girerken yanınızda bir not defteri ve kalem olmalıdır. Cep telefonunun "sessiz" konumunda olduğundan emin olunmalıdır.
- *Amiriniz veya üstünüz odanıza geldiğinde ilke olarak makam koltuğunda oturulmaması gerekir.* Masanın önündeki misafir koltuklarında üstün karşısına oturulmalıdır.
- Üstün makamına girildiğinde üst müsaade etmedikçe oturmak uygun değildir. Biraz bekledikten sonra yönetici yer göstermemişse "müsaadenizle efendim" deyip üste göre sol taraftaki misafir koltuğuna oturulmalıdır. Yöneticinin yanında otururken bacak üstüne atmak çok büyük bir görgüsüzlük olarak kabul edilir.
- Çalışanlar üstleriyle özel yaşamda ne kadar samimi olsalar da resmi ortamlarda ve işyerinde daima protokol kurallarına uymalıdır.



Toplantılarda, ziyaretlerde ve üçüncü şahısların (yabancıların) yanında üstün övülmesi hoş karşılanmaz.

- Genellikle insanlar kendilerinden daha üst unvan ile hitap edilmekten rahatsız olmaz fakat daha alt bir unvan ile hitap edilmekten hoşnut olmaz. Örneğin müdür yardımcısına “sayın müdürüm” dersiniz müdür yardımcısı rahatsız olmaz aksine memnun olur. Fakat siz genel müdüre “sayın müdürüm” diye hitap ederseniz genel müdür bundan rahatsız olarak rahatsızlığını dile getirebilir.
- Toplantılarda, ziyaretlerde ve üçüncü şahısların (yabancıların) yanında üstün övülmesi hoş karşılanmaz.
- *Yöneticin makamındayken birden üst biri gelirse oturduğumuz koltuktan kalkarak bir koltuk geriye gitmemiz gerekir.*
- Üst makama birden çok kişi ile gidilmişse unvan ve kıdeme göre sıralanmalı ve en üst olan yöneticiye en yakın oturmalıdır.
- Üstler ya da resmi misafirlerle beraberken telefonla görüşülmemeye, evrak imzalanmamaya ve başka işler ile meşgul olunmamaya çalışılmalıdır. Mecburi durumlarda özür dilenerek izin istenmelidir.
- Yöneticinin görüşme sırasında başka bir işle uğraşması, yeni konu açmaması, ayağa kalkması, içtiği çayı bitirmesi görüşmenin bittiği anlamına gelmektedir. Bu durumda ast ayrılmak için izin istemelidir.



## Özet

### •ÇALIŞMA ORTAMINDA SOSYAL DAVRANIŞ VE PROTOKOL KURALLARI

• Toplumsal alanda bireyler arasındaki iletişimin başarısını etkileyen sosyal davranış ve protokol kurallarının temel amacı bireysel, kurumsal ve ulusal saygınlığı korumaktır. Kişilerin protokol ve sosyal davranış kurallarına yeterli düzeyde önem vermemesi kendisinin, çalıştığı kurumun ve ayrıca temsil ettiği makamın itibarını düşürücü etki yapmaktadır. Dolayısıyla protokol ve sosyal davranış kurallarını bilmek sosyal yaşamı düzenler, bireylere saygınlık kazandırır. Görsel dersleri de 300-750 kelime arasında olmalıdır.

### •İŞ YAŞAMINDAKİ SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

• **1. Telefon ile Görüşme:** Günümüzde iş hayatında işlerin yürütülmesi ve iletişim kurulması bakımından telefon hayati bir öneme sahiptir. İş hayatında yapılan telefon görüşmelerinde kurum temsil edildiği için bütün çalışan ve yöneticiler protokol, saygı ve nezaket açısından iş ortamındaki telefon ile konuşma kurallarını iyi bilmeleri ve uygulamaları gerekir.

• **2. İş Yaşamında Randevular:** Randevular, iş hayatının en önemli parçalarından biridir. Randevulara geç kalmak karşı tarafa zamanını planlamayan, disiplinsiz ve saygısız bir imaj yansıtmaya sebep olur. Bu durum iş hayatınıza olumsuz yansıyacaktır.

• **3. İş Yaşamında Çiçek Alma ve Sunma:** Çiçek sunmak sosyal ve kurumsal yaşamda kişinin duygularını yansıtan güzel ve asil bir davranıştır.

• **4. İş Yaşamında Hediye Sunma ve Alma:** Hediyeleşme bir nezaket ve iyi niyet göstergisidir. Ancak hediye, yerinde ve zamanında yapılmış bir davranış bütünlüğü içinde sunulursa bir anlam ifade eder. Dikkatsizce seçilmiş hediye iş ilişkilerimizi zedeleyebilir. Hediye sunmak iş ilişkilerinde oldukça olumlu bir etkiye sahiptir. İş yaşamında özel gün ve gecelerde müşterilere, işletmede çalışanlara, yeni bir göreve atanan veya terfi alan iş arkadaşlarına, ulusal ve uluslararası kurumlar arasındaki ziyaretlerde hediye sunmak geleneksel bir protokol ve nezaket gereğidir.

• **5. İş Yeri Tütün ve Tütün Mamullerinin Kullanılması:** 4207 sayılı "Tütün Mamullerinin Zararlarının Önlenmesine Dair Kanun" uyarınca kapalı alanlarda tütün ve tütün mamullerinin kullanılması yasaklanmış olsa da iş yaşamında sigara veya puro vb. kullanılacaksa bazı nezaket kurallarına dikkat edilmesi gerekir.

• **6. İş Yeri Kişisel Bakım ve Temizlik:** Kendimize gösterdiğimiz özen başkalarından göreceğimiz itibarı belirler. İş hayatında sağlıklı ilişkiler kurabilme ve başarılı iş sonuçları elde etmek için kişisel bakıma özen göstermek gerekir. Bu konudaki tutumlar, iş ve ilişkilerimizde istediğimiz sonuçları elde etmemize katkı sağlar.

• **7. İş Yaşamında Giyim:** Giyim kişinin imajını oluşturan en önemli etkenlerden biridir. İyi giyim iş hayatında ve toplumsal yaşamda kişinin saygınlığını artmasında ve iyi ilişkiler kurmasında önemli bir rol oynar. İnsanın kendisine özen göstermesi, dış görünüşünün temiz, derli toplu olması gerekir. Bu insanın kendisine ve başkalarına karşı saygısının en önemli göstergesidir.

### •İŞ YAŞAMINDA PROTOKOL KURALLARI

• Protokolde kimse kendini temsil etmez; makamını, kurumunu veya unvanını temsil eder. Bundan dolayı bir yöneticinin protokol kurallarına yeterince özen göstermemesi ya da uymaması taşıdığı unvanın, çalıştığı kurumun veya temsil ettiği makamın itibarını düşürür.



## Özet (devamı)

• **İş Yaşamında Alt Üst İlişkisinde Davranış Kuralları:** Çalışanların astları, üstleri ve eş düzeydekileri ile olan ilişkileri protokol, saygı ve nezaket kuralları çerçevesinde oluşmaktadır. Bu kurallara uygulamak kariyerinizi olumlu etkileyerek yükselmenizi veyahut terfi almanızı kolaylaştırırken, uygulamadığınız durumlarda iş ilişkilerinizin bozulmasına ve olumsuz etkilenmenize neden olacaktır. Aynı zamanda kurumlar arası ilişkilerde de bu kuralları uygun davranmak suretiyle çalışılan kurum layıkıyla temsil edilecektir.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi iş yaşamında telefon ile konuşurken uyulması gereken kurallardan biri değildir?
  - a) Telefonda konuşurken daha çok dinleyici rolünde olmak gerekir.
  - b) Telefonda konuşurken sigara içilmemelidir.
  - c) Telefon görüşmelerinde açık ve anlaşılır bir biçimde konuşmak gerekir.
  - d) Telefon görüşmelerinde bağırarak konuşulmamalıdır.
  - e) Telefon görüşmelerinde üst dahi olsa kapatma hakkı ilk arayana aittir.
2. Aşağıdakilerden hangisi iş yaşamında temsil hak ve yetkisi taşıyan kişiler arasında yer almaz?
  - a) Vekil Yönetici
  - b) Kurum Amiri
  - c) Kurum Temsilcisi
  - d) Yöneticinin Eşi
  - e) Yöneticinin Babası
3. Aşağıdakilerden hangisi iş yaşamında hediye alınırken dikkat edilecek hususlardan biri değildir?
  - a) Farklı unvan ve statüdeki kişilere aynı hediye verilmelidir.
  - b) Hediye alınan kişinin cinsiyeti, yaşı, statüsü ve zevkleri göz önünde bulundurulmalıdır.
  - c) Bir yılda üçten fazla hediye verilmemelidir.
  - d) Hediyein üzerindeki fiyat etiketinin çıkarılmış olmasına dikkat edilmelidir.
  - e) Maddi değeri yüksek ve paraya çevrilebilir hediye verilmemelidir.
4. İş hayatında yürürken ve otururken, ast üste göre nerede konumlanmalıdır?
  - a) Sağda
  - b) Solda
  - c) Önde
  - d) Arkada
  - e) Çaprazda
5. Aşağıdakilerin hangisi iş yaşamında erkek çalışanların giyim konusunda uyması gereken protokol kurallarından biridir?
  - a) Kemer, ayakkabı ve çanta farklı renkte olmalıdır.
  - b) Sentetik gömlekler tercih edilmelidir.
  - c) Gömlek rengi ceket renginden koyu olmalıdır.
  - d) Koyu renk ayakkabılar kullanılmalıdır.
  - e) Modaya uygun dar kıyafetler tercih edilmelidir.

6. Aşağıdakilerden hangisi iş hayatında sigara içerken uyulması gereken nezaket kurallarından biri değildir?
- a) Sigara içmek için izin alınmalıdır.
  - b) Bir hanımın sigarası kendisi tarafından yakılmalıdır.
  - c) Sigara dumanı karşı tarafa üflenmemelidir.
  - d) Çay kahve fincanlarının tabakları sigara tablası olarak kullanılmamalıdır.
  - e) İçilen sigaranın izmariti sigara tablasına bırakılmalıdır.
7. Aşağıdakilerden hangisi iş görüşmesinin başarısını etkileyen protokol kurallarından biri değildir?
- a) Özgeçmiş (CV)
  - b) Hitap
  - c) Selamlama
  - d) Giyim
  - e) Telefonu kullanma şekli
8. Aşağıdakilerden hangisi çalışma hayatını düzenleyen genel kurallardan biri değildir?
- a) Gürültü yapmaktan kaçınılmalıdır.
  - b) Yüz yüze ve ayakta konuşuluyorsa erkeklere 60 cm, bayanlara 40 cm'den fazla yaklaşılmalıdır.
  - c) Zaman disiplinine sahip olunmalıdır.
  - d) İş ortamında yersiz şakalardan kaçınılmalıdır.
  - e) Rahatsızlık verebilecek yiyecekler çalışma ortamına götürülmemelidir.
9. İyi bir özgeçmişte aşağıdakilerden hangisi bulunmalıdır?
- a) Yaş
  - b) Kilo
  - c) Boy
  - d) Geçmiş deneyim
  - e) İmza

10. Aşağıdakilerden hangisi iş görüşmesi yaparken dikkat edilecek protokol kurallarından biri değildir?

- a) Görüşme yerine el çantası dışındaki eşyalar götürülmemelidir.
- b) Mülakatı yapacak kişi elini uzatmasa da tokalaşmak için el uzatılmalıdır.
- c) Görüşme süresi boyunca eller yanda ve önde tutulmalıdır.
- d) Sınav süresince özel, siyasal, ideolojik ve sporla ilgili konularak girilmemelidir.
- e) Cep telefonu görüşme süresi boyunca kapalı tutulmalıdır.

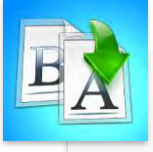
**Cevap Anahtarı**

1.e, 2.e, 3.a, 4.b, 5.d, 6.b, 7.e, 8.b, 9.d, 10.b

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

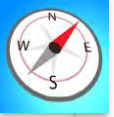
- Çetin, Ö. (2010). Televizyon alışkanlıklarımız IPTV ile değişecek. 20 Ocak 2018 tarihinde [www.hurriyet.com.tr](http://www.hurriyet.com.tr) adresinden erişildi.
- Karasar, N. (2009). Bilimsel araştırma yöntemi (19. baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Özer, B. (2004). Öğretmenin yeni görevi: Öğrenmeyi öğretme. N. Sandıkcı ve P. Can (Ed.), Öğrenmeyi öğretme etkinlikleri diyaloglar, sunumlar, atölyeler içinde (s. 196-203). Ankara: Türkiye Zeka Vakfı Yayınları.
- Özkaya, A., Aydoğdu, M., & Çağırın, İ. (2016). Üstbilişsel ve internet tabanlı üstbilişsel öğretim yöntemlerinin öğrencilerin hücre bölünmesi ve kalıtım konusundaki tutumlarına ve üstbilişsel düşünme düzeylerine etkisi. 21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum Dergisi, 5(13), 133-159.
- Öztürk, B. (1995). Genel öğrenme stratejilerinin öğrenciler tarafından kullanılma durumları. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- TÜİK, Türkiye İstatistik Kurumu (2016). Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması. 20 Şubat 2018 tarihinde <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=6308> adresinden erişildi.
- Türk Medeni Kanunu, (2001). 12 Nisan 2018 tarihinde <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4721.pdf> adresinden erişildi.
- [http://www.eviagelisim.com/tr/11/anlilcat\\_1/1/anllitm\\_1/52/p/kurumsal/sosyal-davranis-ve-protokol-kurallari](http://www.eviagelisim.com/tr/11/anlilcat_1/1/anllitm_1/52/p/kurumsal/sosyal-davranis-ve-protokol-kurallari) 15 Eylül 2019 tarihinde erişildi.
- [http://www.ikgenc.com/wp-content/uploads/2017/12/14347094180198h1cEXFSOgd1V\\_O.jpg](http://www.ikgenc.com/wp-content/uploads/2017/12/14347094180198h1cEXFSOgd1V_O.jpg) 15 Eylül 2019 tarihinde erişildi.
- <https://www.karel.com.tr/sites/default/files/pictures/cagri-merkezi-operator.jpg> 15 Eylül 2019 tarihinde erişildi.
- [https://www.levhadunyasi.com/1901-home\\_default/sigara-icilmez.jpg](https://www.levhadunyasi.com/1901-home_default/sigara-icilmez.jpg) 15 Eylül 2019 tarihinde erişildi.
- <https://www.manisacicekci.gen.tr/uploads/celenkler-NEW/kirmizi-karanfil-beyaz-glayor-celenk.jpg> 15 Eylül 2019 tarihinde erişildi.

# SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI



## İÇİNDEKİLER

- Sosyal Davranış Kuralları ve Normlar
- Sosyal Davranış Kuralları ve Kültürel Farklılıklar
- Sosyal Davranış Kuralları ve Kitle İletişim



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Normlarının sosyal davranışlar üzerindeki etkilerini açıklayabilecek,
  - Kültür ile sosyal davranış kuralları arasındaki ilişkiyi ifade edebilecek,
  - Kitle iletişim araçlarının sosyal davranışlara etkisini değerlendirebileceksiniz.

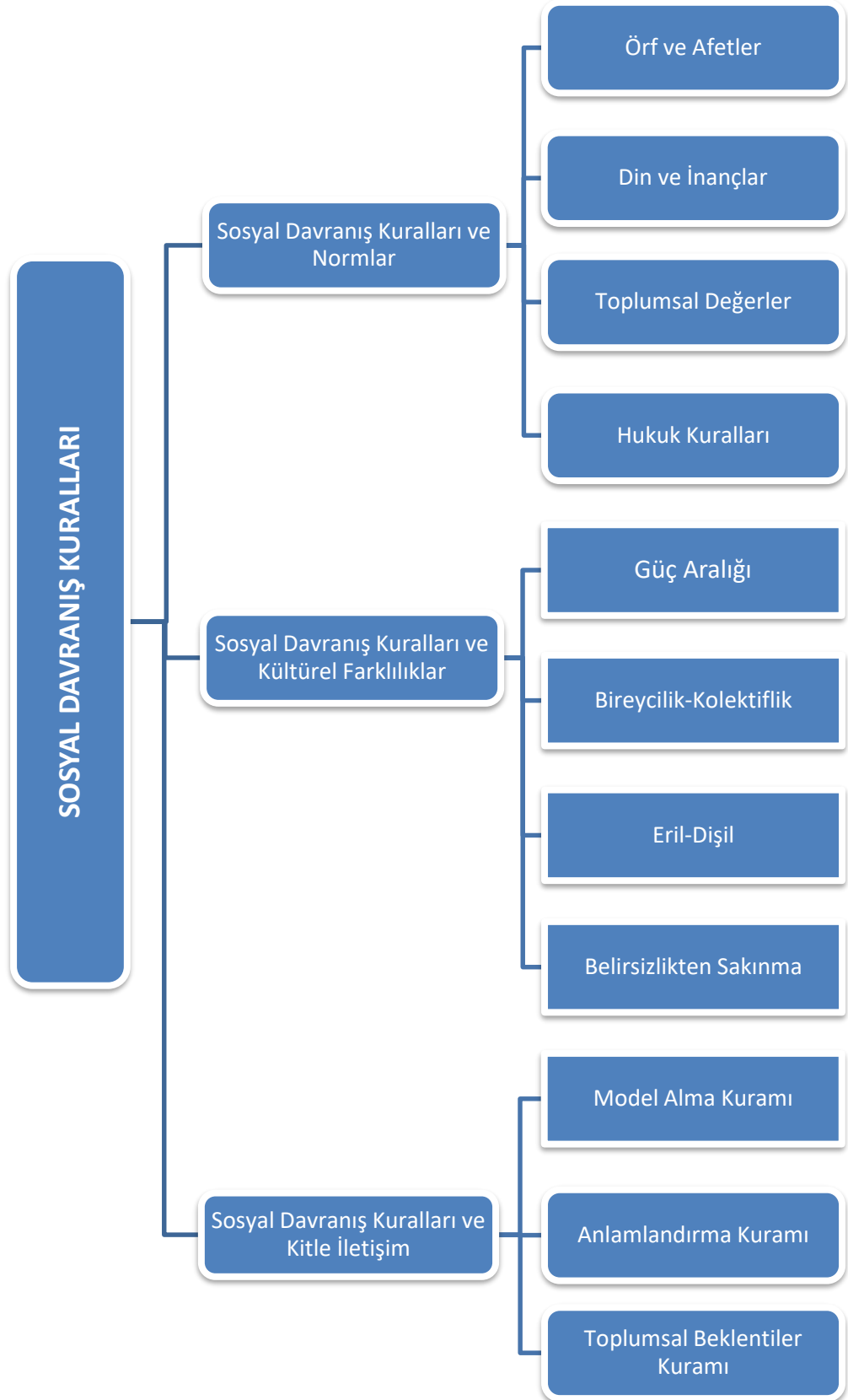


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

**Doç. Dr.  
Hakan YILMAZ**

**ÜNİTE  
13**



## GİRİŞ

İnsanın her davranışının bir nedeni ve hedefi vardır. İnsan davranışları belirli bir etki ve bireysel güdülerin sonucunda oluşmaktadır. Başka bir deyişle, insan davranışlarının kendine özgü bir mantığı vardır. Davranış söz, mimik ve jest olarak dışa yansıyan, insan beynin sinir ve kas sisteminin gerçekleştirdiği bir tepkidir. Davranışlar özel, sosyal ve resmi olmak üzere ayrılmaktadır. Bu ünite sosyal davranış kuralları konusu işlenmektedir.

Çeşitli etkinliklerde bireyler arası etkileşim sırasında bir grup yapısı biçimlenir. İnsanlar farklı işlevler üstlenirler. Her biri görece bir statü kazanır. İşlerin yürütülmesinde rutin ve kurallar oluşur. *Rutinler, kurallar, davranış standartları, savunulacak değerler, grup etkileşiminin yan ürünleridir. Kurallar, standartlar ve değerlerden oluşan bu üstyapıya grubun sosyal normları adı verilir.* Sosyal normlar, sosyal etkileşimin biçimlenmesinde sosyal davranış kurallarını yönlendirir. Dolayısıyla sosyal normlar, sosyal davranış kurallarının toplum içinde oluşmasında belirleyici bir rol oynar.

İnsanlar bir arada toplumlar halinde yaşarlar. Sosyologların insanlara ilişkin konularda yaptıkları çalışmalarda ulaştıkları temel sonuç ise bütün insan davranışlarının toplumsal bir bağlamda ortaya çıktığı gerçeğidir. Bireyleri çevreleyen kurumlar ve kültürün oluşturduğu bağlam, onların düşüncelerini ve davranışlarını biçimlendirmektedir. Bu yüzden bireylerin davranışları ve toplumsal ilişkileri arasında güçlü bir etkileşim söz konusudur. Bireyin toplum içindeki yerini kavrayabilmesi, davranışlarını ve toplumsal olguları anlayabilmesi ve sürdürebilmesi için birtakım kurallara ihtiyaç bulunmaktadır. Bu kurallar, kişileri, toplumsal kesimleri ve grupları birbirinden ayırmaya, yaşamı kolaylaştırmaya ve ilişkileri düzenlemeye yardımcı olur.

*Bütün toplumlarda düzeni sağlayan, insanlara yol gösteren, olumlu ve olumsuz, doğru ve yanlış ayırt eden kurallar, standartlar ve fikirler mevcuttur. Bütün bunlara norm adı verilir.* Toplumu oluşturan insanlar, davranışlarını bu normlara uydurmaya dikkat ederler. Çünkü toplumun üyeleri normlara uygun davranışlarına göre desteklenir veya desteklenmezler. Bir diğer ifadeyle her toplumda bireylerin neleri yapması ya da yapmaması gerektiğine yönelik davranışları belirli kurallara göre düzenleyen ve norm adı verilen davranış kalıpları bulunmaktadır. Normlar sayesinde bir toplumun üyeleri ait oldukları kültür içinde nasıl davranmaları gerektiğini şekillendirmektedirler. Bu yönü ile normlar toplum içinde sosyal davranışları belirleyen kurallar bütünüdür.

*Birçok davranış kuralı evrensel olmasına rağmen, her toplumun kendine özgü değer yargıları, sosyal normları olaylara bakış açıları, algılamaları ve ön kabulleri farklı olabilmektedir.* İlişki kurma ve devam ettirme, selamlama, teşekkür etme ve özür dileme, görüşmeye başlama, dürüstlük, ısrarcılık, duygular, memnuniyet ya da şikâyet sebepleri ve fikirleri ifade etme ile abartma biçimleri gibi farklılıklar esas kültüre göre değişebilmektedir. Dolayısıyla kültürel farklılıklar da sosyal davranış kurallarının biçim kazanmasında etkili olmaktadır.



Normları olmayan bir toplum kaos içindedir.

Kitle iletişim araçları topluma doğru bir mesaj akışı olduğu ve bu mesajlarında bireyleri etkileme, yönlendirme, eğitme, biçimlendirme gibi pek çok işlevi olduğu ve ağırlıklı olarak bireylerin tutum ve davranışlarının oluşmasında önemli rolü olduğu kabul görmektedir. *Dolayısıyla kitle iletişim araçlarının da insanların düşünce ve yaşam biçimlerini değiştirmekte, sosyal davranış kurallarını etkilemektedir.* Bu yüzden kitle iletişim araçları kaçınılmaz olarak toplumların ekonomik, politik ve kültürel yaşamlarında etkili bir aktör olarak yer alarak sosyal davranış kurallarını şekillendirmektedir.

Bu ünite de sosyal davranış kurallarının oluşumunda sosyal normların yeri ve önemine değinilmekte, sosyal davranış kurallarının toplumdan topluma farklılık göstermesinde kültürün rolü ele alınmakta ve sosyal davranış kurallarının toplumun bireyleri tarafından öğrenilmesinde ve kabul görmesinde kitle iletişim araçlarının etkisi üzerinde durulmaktadır.

## SOSYAL DAVRANIŞLAR KURALLARI VE NORMLAR



Normlar, belirli bir grubun üyeleri için doğru davranışın ne olduğu hakkında fikirler, kurallar ve beklentilerdir.

Normlar, genellikle sosyalleşme sürecinde öğrenilir ve birey için alışkanlık haline gelir. Bu nedenle bir toplumda yaşayan insanların çoğu farkında olmadan kurallara uyarlar. Normlar toplumdan topluma ve aynı toplum için de zamanla değişmekle birlikte en ilkelinden en gelişmişine kadar bütün toplumlarda normlar görülmektedir. Böylece bireylerin birbirine karşı rolleri ve davranışları ya önceden var olan ya da toplumsal hayatın sonucunda ortaya çıkan normlarla belirlenmekte ve sınırlandırılmaktadır. Diğer bir ifadeyle sosyal yaşamımızdaki davranış kurallarının oluşumunda normların rolü büyüktür.

*Latince norma (marangoz gönyesi) sözcüğünden alınan norm, ölçü ya da kurallar anlamında kullanılmaktadır.* Sosyolojide bireylerin birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen ve birbirlerine karşı hak ve görevlerini belirleyen kurallara norm denilmektedir. *Norm kavramı, "bir toplumun üyelerinin davranışlarını yönlendiren kural ve beklentiler" olarak tanımlanmaktadır.* Normlar, toplumdaki bireyler için standart hareket ve standart davranış biçimleri geliştirirler. Gerçekten de sosyal hayatta, kişilerin ve grupların tavır ve davranışlarının o toplum tarafından belirlenen kurallara ve beklentilere göre şekillendiği görülmektedir. Bir toplumda ya da grupta büyük bir yaygınlıkla kabul gören, yokluğu yaptırımlara yol açacak ve o toplumun ya da grubun üyelerinin değer atfettiği kural ve şemalar da norm olarak ifade edilir. Normlar diğer insanlar ile olan ilişkilerimizde, tahminde bulunmamızı kolaylaştırır. Amerika'da bir insan öteki insana el uzattığında, karşı insan da elini uzatıp tokalaşması gerektiğini anlar. Bazı toplumlarda içten bir el sıkışma hakaret olarak yorumlanabilir.



Örnek

- Örneğin Tayland'da insanlar vücutlarının önünde ellerini avuç içlerini yerleştirip başlarını biraz öne eğerek birbirilerini selamlar. Birinin elini yerleştirmedeki küçük bir farklılık onun toplumsal konumunu gösterir. Üstteki el, o bireyin daha yüksek statüde olduğuna işaret eder. (Newman, 20)



Sosyal normlar ise davranışlarının kendilerine göre ölçüldüğü, yorumlandığı ve değerlendirildiği beğenildiği veya kınandığı ölçü kurallarıdır.



Sosyal normlar toplumdaki topluma farklı olduğu gibi, aynı toplum içinde de zaman zaman değişebilirler.

Her grubun bir norm sistemi vardır. Birey tek başına bir norm oluşturamaz. Grup normlarının oluşumu için ortak hedefleri ve problemleri olan bireylerin belirli bir süre etkileşimde bulunmaları gereklidir. *Normlar, tüm toplumsal gruplar için beklenen davranışla ilgili standart genellemeleri temsil eder ve değer yargıları içerir.* Çoğu defa çeşitli durumlarla ilişkili olarak insanların davranış tarzlarının değerlendirilmesi gerekir. Bu noktada grubun sosyal normları, üyelerin emelleri için bir taban ve bir tavan düzeyi saptar. Bu normlar, grup üyelerinin emelleri, başarısızlık ve başarı deneyimleri için bir referans ölçeği oluşturur. Belli bir durumda bu referans ölçeği sınırları, üyeleri oluşabileceği düzeyin üzerinde ya da altında olabilir.

*Toplumsal yaşam sonunda alışkanlık haline gelen davranışlar belirli kurallar ya da zorlayıcı standartlar şeklinde örgütlenirse sosyal normlar oluşur.* Sosyal normlar, insanların tutum ve davranışlarının örgütlenmesine temel oluşturan ve belli bir yaptırımla desteklenen kurallardır. Kısaca sosyal normlar, yaptırım gücü olan kurallar sistemidir.

Sosyal normların oluşumunda iki aşamaya dikkat çekilmektedir. İlk olarak sosyal normların doğasının, kökenlerinin incelenmesi gerektiğini belirtmektedir. Daha sonra ise norm oluşumunu inceleyerek bireylerin standartları, değerleri ve arzular (ki bunlar kökende sosyaldır) edinme sürecine ışık tutulabileceğini ve norm oluşumu sürecinin bir parçası da katılan bireylerin tutumlar oluşturmaları olduğunu ifade etmektedir. Dolayısıyla üyeler, grup normlarının oluşumuna katılarak yeni değerlerin, yeni amaçların, yeni ideallerin yaratılmasında rol alırlar. Birey, kökeni aslında sosyal olan ancak kişisel olarak hissettiği güdüler edinir. Yeni bir grup üyesi için sosyal normlar başlangıçta kendisinin dışındadır. Bu normlar grup etkileşimi sırasında sayısız somut uyaran durumunda açığa çıkar.

Toplumsal düzenin devamlılığı ve bireyler arası ilişkilerin sağlıklı bir şekilde yürütmesini sağlayan sosyal normların temel özellikleri şunlardır:

- Toplumdan topluma, kültürden kültüre, önem derecesine ya da uyulmaması durumuna göre farklılık gösterse de tüm toplumların sahip olduğu sosyal normlar bulunmaktadır.
- Sosyal normlar gündelik faaliyetlerimizi düzenler ve bize rehberlik ederler.
- Sosyal normları geçerli kılan yaptırımlar ve ödüllendirmeler bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle sosyal norma uygun davranış ödüllendirilirken uygun olmayan cezalandırılır. Ödül ve cezalar formel ya da informal olabilir.
- Sosyal normlar, bireylerin toplumsallaşma süreci içerisinde öğrenilir ve daha sonra alışkanlık hali alırlar. Toplumdaki bireylerin çoğu bazı normlara uyduğunun farkına dahi varmadan onları uygular.
- Sosyal normlar, farklı toplumlardaki farklı kültürler yapıya göre değişiklik gösterebilmektedir. Diğer bir ifadeyle bir toplum için önemli olan bir sosyal norm bir diğer toplum için önemli olmayabilir.
- Sosyal normlar toplumsallaşma süreci içerisinde öğrenilir ve birer alışkanlık haline alır. Toplumun üyeleri çoğunlukla bir norma uyduğunun farkına dahi varmaz, otomatik olarak onu uygular.

- Sosyal normların önem dereceleri farklılık gösterdiğinden, uyulmaması durumunda karşılaşılan tepkiler de farklılık gösterebilmektedir.
- Sosyal normlar zamanla, ekonomik, sosyal ve politik koşulların değişimiyle değişebilmekte veya koşullar ve gereksinimler doğrultusunda yeniden düzenlenebilmektedir.

*Sosyal normlar üzerindeki kontrolü, türüne göre yazılı ve yazılı olmayan olmak üzere ikiye ayırabiliriz.* Bu anlamıyla sosyal kontrol toplumsal hayatta insanlar arasındaki ilişkileri düzenleyen normlardan sapmayı, çeşitli ceza ve mükâfat süreçleri ile önleyen ve toplumda düzeni sağlamak için harekete geçiren bir mekanizmadır. Bir başka ifadeyle kontrol süreci bireyin normlarla belirlenmiş olan sosyal davranış kurallarından sapmasını engellemeye yönelik bir önlemdir. Yazılı normlara karşı gelindiğinde hapis veya para cezası, yazılı olmayan normlara karşı gelindiğinde ise toplum tarafından ayıplanma, hor görme, kınama gibi yaptırımlar söz konusudur. Sosyal normlar (kurallar), bir toplum veya grubun üyelerinin nasıl davranacaklarını belirleyen emir ve yasaklardır.

*Formel normlar genellikle yazılıdır ve bu normları ihlal eden için katı cezalar öngörülür.* Formel normlar uygun olan ve olmayan davranışları ayrıntılı olarak tanımlayan yasa kavramını “devletin toplumsal denetimi” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre yasalar, devletin uygulamaya koyduğu yazılı normlardır. Bu normlar genelde kanun veya yasa biçiminde karşımıza çıkarlar, doğru ve yanlış davranışı kesin bir biçimde ayırırlar. Yasaların dışında kararnameler, yönetmelikler ve tüzükler de bu normun içine girmektedir.



Formel veya resmi normlar yazılı kurallar olup karşı gelenler şiddetle cezalandırılırlar.

Örnek

- Üniversite öğrencilerinin uymak zorunda olduğu yönetmelikler formel normlardır.

*İnformel normlar ise toplumda genelde herkes tarafından anlaşılan ama ayrıntılı bir şekilde kayıt altına alınmayan normlardır.* Söz konusu norma yaygın bir örnek, ortamlara uygun giyim tarzıdır. Örneğin okula smokin ile gelen bir öğrenciyi toplum cezalandırmaz ya da herhangi bir yaptırım uygulamaz. Bu norma uyulmadığı takdirde yaptırımlar, gülme, alay etme, kınama, aşağılama ve dışlamadır. Bu tür sosyal normlarda mükâfat ve cezalar yazılı olarak belirlenmemiştir. Tepkiler ya da yaptırımlar yukarıda da belirtildiği üzere basit alay etme eylemlerinden toplumdan dışlamaya kadar gidebilmektedir.



İnformel veya gayri resmi normlar ise genellikle anlaşıldır fakat kesin bir biçimde kayıtlı veya yazılı değildir.

Örnek

- Okulların kendine özgü giyim kodları bulunmaktadır. Kravat takmak, gömlek veya tşört giymek, pantolon veya etek giymek gibi.

*Dolayısıyla normlar bünyesel farklılıkları ve uygulanabilme niteliklerine göre farklılık gösterebilmektedir.* Bu ünite de kanun, tüzük, yönetmelik, örf ve âdet

toplumun temel normları olarak ele alınırken normların biçimlenmesinde etkisi olan toplumsal değerler, din ve inançlar başlıklarına da yer verilmektedir.

## Örfler ve Âdetler



Örfler, kültürel değerleri davranış kalıplarının merkezine koyan ve onların korunmasını sağlayan kurallar bütünüdür.

Örf-töreler, toplum için önemli olan sosyal davranışları belirleyen kurallardır. Örf-töreler, genellikle bir toplumun "zorunlu davranışları" olarak tanımlanır. Bu yüzden örfler, her kültürde, o kültürün üyelerinin mutlaka uymalarını gereken kurallar ve belirli durumlarda göstermeleri gereken tutum ve davranışlar olarak bilinir. Bir kültürün değerler sisteminin temelinde yer alır. Diğer bütün sosyokültürel normların üzerinde kuvvete sahiptirler. Bu nedenle, bir toplumda örfler yazılı olmasalar da zaman zaman kanun görevi üstlenebilirler. Dolayısıyla örfler toplumsal ve hukuki ihtiyaçlara bağlı olarak yasalaşabilmektedir.



Örnek

- Kıyafetsiz gezmek örf ile ilişkiliyken, giyim tarzı ise bir âdettir.



Toplum içinde davranışlarımızın herkes tarafından bilinen ve kabul edilmiş olan tarzları âdetler olarak tanımlanır.

Âdetler, tıpkı örfler gibi birçok sosyal içerikli ilişkiyi düzenlemekte, yönetmekte ve denetlemektedir. Toplumsal yaşamın düzenli gitmesinde, kuralların uygulanmasında âdetler etkili olmaktadır. *Sosyal davranış kuralları içinde en az zorlayıcı olanlarıdır, diyebiliriz.* Örneğin giyim kuşam, sofranın düzeni, ev dekorasyonu bir âdettir. Erkeklerin gömlek ve kravat kadınların ise elbise giymeleri, selamlaşma biçimleri, yemek ve sofranın hazırlama-sunum biçimleri birer âdettir.



Örnek

- Karşılama ve uğurlamalar, kız isteme nişan ve evlenme usulleri, hatıra sorma sırasında uyulması gereken kurallar, bayramlar birer âdettir.

Âdetler daha gevşek bir biçimde tanımlanır ve daha gevşek olarak uygulanır. Ama yine de sosyal davranışları kontrol etmede, grup geleneklerini uygulamada önemli bir fonksiyon görürler. Devamlılığı olan âdetler geleneklere dönüşmektedir.

## Din ve İnançlar

*Bütün sosyal ve kültürel sistemlerde din ve ilgili kurumları vardır. Bu kurumlar, din sisteminin genel işleyişinden sorumludurlar. Öte yandan inanç, bireyin dünyasının bir yönüne ait algı ve bilgilerin devamlı bir organizasyonudur* (Soydaş, 45). Bir toplumun üyelerinin inançları arasındaki benzerlikler ne kadar fazla ise, o topluma ait inançların yaygınlık düzeyi artmaktadır. Toplumdan topluma farklılık gösteren her topluma özgü birtakım manevi kültürü oluşturan kültürel inançlar bulunmaktadır. Bu inançlar toplumsal devamlılığın



İnsanlar toplumsal hayatlarında dinin kurallarını göz önünde tutarlar ve davranışlarını buna göre ayarlarlar.



Değerler, bir kültürün üyelerinin büyük kısmı tarafından kabul gören, toplumun sağlığı ve ihtiyaçları açısından faydalı bulunan standartlar olarak değerlendirilebilir.

sürdürülmesinde önemli bir rol üstlenirken bir yandan da sosyal davranışların şekillendirmektedir. İnançlar sonucunda birtakım tutumlar oluşmaktadır. Bu tutumlar, inançlarla birlikte manevi kültür birliğini oluştururlar. Bu tutumlar bir kişiye ya da duruma ilişkin duygu ve düşüncelere ve sonuçta ortaya çıkan davranış eğilimine gönderme yapmaktadır.

## Toplumsal Değerler

Değer, bazı davranış ve amaçları diğer davranış ve amaçlardan ya bireysel ya da sosyal olarak daha tercih edilebilir bulan, sürekliliği olan inanışlardır. Bu nedenle de insanlar davranışları ile değerlerini gerçekleştirirler. Bir diğer ifadeyle, değerler, insanların davranışlarına rehberlik eden ilkelerdir. Değerler aynı zamanda, insanların yaşamlarında ulaşmak istediği amaçlar ile de ilgilidir. Değerler süreklilik göstermektedir ve değişimi zaman almaktadır. Değerler toplumdan topluma göre farklılık gösterebilmektedir.



Örnek

- Bir kültürde diğerinden farklı olup kalabalığın içinden seçilmek önemli iken, diğer kültürlerde grubun bir parçası olmak önemli olabilir.

*Değer temel bir ilke, norm ise bu temel ilkenin özel durumlara uygulanışını belirleyen özel bir kural niteliğindedir.* Değerler bir kültürde insanların neleri tercih ettiğini, neleri önemli ve ahlaki olarak doğru (ya da yanlış) bulduklarını göstermektedir. Değerler belirli bir konuya özgü olabilir.



Örnek

- Anne babaya ve yaşlılara saygılı olmak bir değerdir.

Ahlak kuralları ise insanların davranışlarını iyi ve kötü olarak değerlendiren kuralların tümüdür. Bu kurallar aynı zamanda toplumun çoğunluğu tarafından benimsenen sosyal değerlerdir. *Ahlak normlarının yaptırımı vicdan olduğu halde hukuk kurallarının uygulanan maddi ve zorlayıcı yaptırım bulunmaktadır.*



Bireysel Etkinlik

- Siz de burada verilen örnekler dışında örf, adet ve toplumsal değerler hakkında bilgi edininiz.

## Hukuk Kuralları



Hukuk kuralları, örf ve adetlerden farklı olarak istenerek ve bilerek yaratılır, yürürlüğe konulur.

Hukuku, kamu ve özel hukuk olarak ikiye ayırmak mümkündür. Kamu hukuku devletin kuruluş ve işleyişinde yönetilenlerle yönetenler arasındaki ilişkiyi düzenleyen hukuktur. Özel hukukun başlıca dalları; medeni hukuk, ticaret ve devletler özel hukukudur. Hukuk kuralları toplumun ihtiyacına göre zamanla değişebilir. Hukuk devlet tarafından konulan kurallardır.



Örnek

- Anayasa, yasalar, tüzükler ve yönetmelikler bunlardandır.

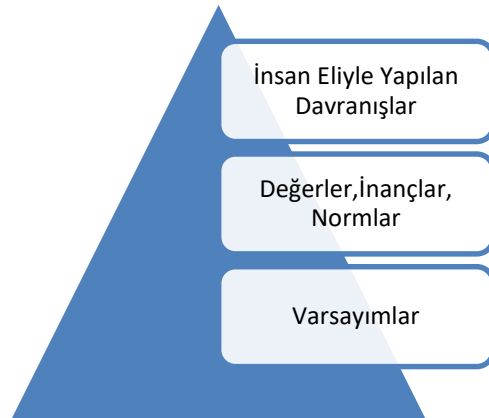
*Ahlak ile hukuk kuralları arasında en önemli fark birincisinin dağınık ve örgütlenmemiş olmasına karşılık; hukuk kurallarının örgütlenmiş ve sistemli olmalarıdır.*

## SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI VE KÜLTÜREL FARKLILIKLAR



Davranışları en geniş biçimde etkileyen unsur, kuşkusuz içinde yaşadığımız kültürdür.

*Normlar, kültür tarafından belirlenmiş davranış kuralları olarak da tanımlanabilir. Normlar bireylerin neyi nasıl yapacaklarını ve değerleri nasıl uygulayacaklarını belirler.* Bireylere grup, organizasyon ya da kurum içinde, rollerin gereği doğru ve yapılması gereken davranışları söyler. Bizlere hayatımızda, oturma odamızda, yatak odamızda, iş yerimizden okuldaki sınıfımıza irili ufaklı binlerce norm rehberlik eder. Toplamların üyeleri paylaşılan bir kültür olmaksızın birbirleriyle iletişim kuramaz ve iş birliğinde bulunamazlardı bu durumda ise kaçınılmaz olarak toplumda karmaşa ve düzensizlik ortaya çıkacaktı. Kültür olmadan insan toplumu var olamazdı. Bu durum kültürün sosyolojik açıdan önemini de ortaya koymaktadır. (Yaylacı, 31). Kültür insanları topluluk haline getiren ve bir topluluk olarak bir arada tutan özellikleri ifade etmektedir. Kültür aslında bir bakıma yaşam şeklimizdir. Şekil 13.1.'de kültürün katmanları gösterilmektedir.



Şekil 13.1. Kültürün Katmanları (Soydaş, 2010).

*Kültür bir soğana benzetilmektedir.* Soğanın kabuğu en kolay algılanan katmandır: Binalar, giysiler, insanlar. Kabuğun altında ise kültürün daha iç boyutları, diğer bir ifade ile bireylerin davranışlarını değiştiren özellikler bulunmaktadır. Burada insanların dünyayı algılayışlarının, kavrayışlarının çerçevesini oluşturan inançlar, değerler, normlar ve beklentiler yer alır.

Kültür toplumun çeşitli düzeylerinde mevcuttur. Uygarlıklar kültürü (Doğu, Batı), ulusal kültür (Türk, Alman), etnik kültür (Maori, Aborjin), mesleki kültür (endüstri mühendisleri, pilotlar), örgütsel kültür (TÜBİTAK) ve endüstriyel kültür (turizm) bunlar arasındadır. Her kültür düzeyi kendine özgü sosyal davranış kuralları oluşturabilmektedir.

Üyeleri ait oldukları toplumun kültürüne uygun davranışlar göstermek durumundadır. Toplum üyelerinin kişiliği de davranışlarının farklılık göstermesinde etkilidir. *Dolayısıyla benzer kültüre sahip insanların diğerlerinden farklı davranma nedenlerinden biri de sahip oldukları farklı kişilik yapılarıdır.* Kültürel farklılıklar, bazen bireyler ve toplumlar arasında karşılıklı yanlış anlama veya bazı ön yargıların oluşmasına yol açabilmektedir. Farklı kültüre ait üyelerin iletişim sürecinde kullandıkları yaklaşımlar da değişebilmektedir.



Örnek

- Türk kültüründe "dokunma" önemli bir iletişim kanalıyken Batı Avrupa kültürlerinde "işitsel kanal" kullanımı daha yaygındır.



G. Hofstede kültürel farklılıklar ve etkileri konusunda çok önemli çalışmalar yapmış Hollandalı bilim insanıdır.

Literatürde ulusal kültür düzeyi çok sayıda araştırmaya konu olmaktadır. Bu çalışmaların genel amaçları arasında kültürel farklılıklar odağında farklılık gösteren davranışlarını açıklamak ve anlamak olduğu görülmektedir. Hofstede'nin "Kültürel Değer Boyutları" çalışması kültürel farklılıklar konusunda kullanılan önemli bir rehberdir. Hofstede'nin ileri sürdüğü boyutlar kültürden kültüre göre farklılık gösteren sosyal davranış kurallarının anlaşılmasına ve yorumlanmasına yardımcı olmaktadır. Daha sonra *Kısa-Uzun Vadeye Dönüklük* ile *Heveslilik-Kısıtlılık* boyutları da eklenmiştir. Bu ünite de Hofstede'nin önerdiği ilk dört boyut detaylı bir şekilde ele alınmaktadır:

- Güç aralığı
- Bireycilik-Kolektiflik
- Eril-Dişil
- Belirsizlikten sakınma

## Güç Aralığı

*Farklı kültürler arasında fiziksel ve eğitim açısından eşitsizlik düzeyine dayanan ve "güç aralığı" ya da "güç mesafesi" olarak ifade edilen farklılık sosyal davranış kuralları üzerinde etkili olmaktadır.* Batı toplumlarında davranış kuralları açık talimatlarla, işaretlerle ve prosedürlerle belirlenmiştir. Doğu toplumlarında

ise birçok bilgi sözsüz iletişime dayalıdır ve anlamlar içinde bulunulan durum ve şartlara göre değişme gösterebilir.



Güç aralığı bir kültürdeki farklı güç seviyelerindeki bireylerin aralarındaki ayrımı ne derece beklediklerini ve kabul ettiklerini göstermektedir.

#### Düşük Güç Aralığı

- Eşitsizlikler en aza indirilmelidir.
- Çocuklara eşitleri gibi davranılır.
- Ebeveynlerine eşitleri gibi davranırlar.
- Daha az ve daha çok güç sahibi insanlar arasında bir dereceye kadar karşılıklı bağımlılık olmalıdır.

#### Yüksek Güç Aralığı

- Eşitsizlikler beklenen bir olgudur.
- Çocuklara itaat öğretilir.
- Ebeveynlerine saygılı davranırlar.
- Daha az güç sahibi insanlar daha güçlülere bağımlı olmalıdır; uygulamada daha az güç sahibi insanlar bağımlılık ve karşı bağımlılık arasında kutuplaşmalıdır.



Örnek

•Avusturya, Almanya, İsveç, İsviçre düşük güç aralığına, Çin, Japonya, Tayvan, Güney Kore yüksek güç aralığına sahip bir kültürdür.

## Bireycilik-Kolektiflik

*Bireyin ihtiyaçları ve istekleri toplumun ihtiyaç ve isteklerinden öncelikte olduğu kültürleri bireyci (individualism) olarak adlandırmıştır.* Kolektif kültürler olarak adlandırdığı toplumlarda ise toplumun ihtiyaç ve istekleri bireyin ihtiyaç ve isteklerinden önceliklidir. Kolektif kültürlerde "biz" kavramı önemlidir. Daha çok geniş aileler ve yakın akrabalık ilişkileri vardır. Aşağıda kolektif ve bireyci kültürlerin davranışlarını şekillendiren özellikler verilmektedir:



Kolektif kültürlerde biz, bireyci kültürde ben kavramı önemlidir.

#### Kolektif Kültürler

- İnsanlar kendilerini korumaya devam edecek gruplar içinde doğarlar.
- Kimlik insanın ait olduğu sosyal ağa dayanır.
- Çocuklar "biz" terimiyle düşünmeyi öğrenir.
- Uyum her zaman korunmalı ve karşılıklı çatışmalardan kaçınılmalıdır.
- Yüksek bağlamlı iletişim vardır.
- Başkalarının haklarını ihlal etmek kişinin kendisi veya grubu için itibar kaybına yol açar.
- Eğitimin amacı neyin nasıl yapıla-cağının öğrenilmesidir.
- Diplomalara daha yüksek statüye gruplara girişi sağlar.
- İşe alımda ve terfide iç grupları dikkate alınmalıdır.
- İş ilişkileri, bir aile ilişkisinde olduğu gibi ahlaki ilkelere dayanır.
- İlişkiler görevlerin üstündedir.

#### Bireyci Kültürler

- Herkes kendisine ve çekirdek ailesine bakmak için büyür.
- Kimlik bireye dayanır.
- Çocuklar "ben" terimiyle düşünmeyi öğrenir.
- Aklından geçeni söylemek dürüst bir insanın özelliğidir.
- Düşük bağlamlı iletişim vardır.
- Başkalarının haklarını ihlal etmek suçluluğa ve şahsi güven kaybına yol açar.
- Eğitimin amacı nasıl öğrenileceğinin öğrenilmesidir.
- Diplomalara ekonomik değeri ve kendine saygıyı artırır.
- İşe alımda ve terfide yetenekler ve kurallar önemlidir.
- İş ilişkileri, karşılıklı menfaate dayalı olması beklenen bir kontrattır.
- Görev ilişkilerin üstündedir.



Örnek

- Japon kültürü kolektif, Amerikan kültürü ise bireyseldir.

## Eril-Dişil



Eril/dişil yaklaşım ise eril ve dişil değerlerin toplumdaki yerini ortaya koymaktadır.

*Kültürün eril ve dişil boyutları rekabet ve iş birliği, aşırı güven ve alçak gönüllük gibi kavramlarda kendini göstermektedir.* Eril kültüre sahip toplumlarda kendine fazla güven, hükmedicilik ve başkalarının duygularına daha az önem verme gibi eğilimler hâkim iken, dişil kültüre sahip toplumlar daha alçak gönüllü, yaşam kalitesi ve çevre gibi unsurların öne çıktığı toplumlardır. Aşağıda eril ve dişil kültürlerin davranışlarını şekillendiren özellikler verilmektedir.

### Dişil

- Etkin değerler diğerlerini korumaktır.
- Refah toplumu ideali
- İnsanlar ve sıcak ilişkiler önemlidir.
- Kişilerden alçakgönüllü olmaları beklenir.
- Kadın ve erkeğin yumuşak olmaları ve ilişkilere önem vermeleri beklenir.
- Ailede hem baba hem anne olaylarla ve hislerle ilgilenir.
- Hem erkek hem kız çocuklar ağlayabilir ama kavgaya etmezler.
- Okulda başarısızlık önemsiz bir kazadır.
- Dostça davranan öğretmenler takdir edilir.

### Eril

- Etkin değerler somut başarı ve ilerlemedir.
- Performans toplumu ideali
- Para ve eşya önemlidir.
- Kişilerden hırslı ve sert olmaları beklenir.
- Kadının yumuşak olması ve ilişkilere önem vermesi beklenir.
- Ailede babalar olaylarla, anneler hislerle ilgilenir.
- Kız çocuklar ağlar, erkekler ağlamaz; erkek çocuklar saldırlırsa kavgaya eder, kızlar etmez .
- Okulda başarısızlık felakettir.
- Parlak öğretmenler takdir edilir.



Örnek

- Japonya ve İtalya eril, İsveç, Danimarka, Hollanda ve Norveç ise dişil bir kültüre sahiptir.

## Belirsizlikten Sakınma



Belirsizlikten sakınma toplumların risk alma düzeyi ile ilişkilidir.

*Belirsizlikten kaçınan toplumlarda gelecekte oluşabilecek riskler için şimdiden gerekli düzenleme ve önlemler alınmış durumdadır.* Batı toplumlarında çalışma yaşamı başta olmak üzere günlük hayatı düzenleyen çok sayıda kural ve düzenlemelerin olması belirsizlikten kaçınmanın bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Bazı kültürler belirsizlikten rahatsız olmazken, kimi kültürler belirsizliği tehdit olarak algırlar. Aşağıda eril ve dişil kültürlerin davranışlarını şekillendiren özellikler verilmektedir.

**Belirsizlikten Sakınma Düşük**

- Belirsizlik hayatın normal bir özelliğidir.
- Düşük stres; kendini iyi hissetme
- Agresiflik ve coşku dışı vurulmamalıdır.
- Belirsizlik ve riskli durumlar karşısında rahat
- Çocuklar için neyin çirkin ve yasak olduğu konusunda yumuşak kurallar
- Az sayıda ve genel kanun ve kurallar
- Farklı olan merak edilir.

**Belirsizlikten Sakınma Yüksek**

- Belirsizlik bir tehdit olarak kabul edilir.
- Yüksek stres; kaygı hissetme
- Uygun zamanda agresiflik vurulmalıdır.
- Belirsizlik ve riskli durumlara karşı korku
- Çocuklar için neyin çirkin ve yasak olduğu konusunda sert kurallar
- Çok sayıda kesin kanun ve kurallar
- Farklı olan tehlikeli bulunur.



Örnek

•Almanya, İspanya ve Japonya gibi ülkelerde bireyler genellikle belirsiz durumlardan kaçınırken, Rusya'da belirsizlikten sakınma düzeyi düşüktür.

## SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI VE KİTLE İLETİŞİM

Kitle iletişiminde temel amaç iletinin uzak mesafelerdeki geniş kitlelere ulaşmasıdır. *Kitle iletişim araçları paylaşımları yoluyla toplumun düşündüğü ve konuştuğu konuları belirleyebilmektedir. Bu yüzden kitle iletişim araçlarının sosyal davranışlar üzerindeki etkisi büyüktür.* Kitle iletişim araçları sosyal davranış kurallarına ilişkin öneriler sunmaktadır. Kitle iletişimin araçları bir yandan toplumu ilgilendiren gelişmeler hakkında bilgi paylaşımı yaparken toplumun sosyalleşmesine yardımcı olmakta ve topluma ilişkin ortak sosyal davranış kurallarını da aktarmaktadır.

Kitle iletişim araçlarının tüm dünyada yaygınlaşmasıyla uluslararası bir enformasyon ağı oluşturmasının bir sonucu olarak bireylerin davranışlarını etkilediği ve değiştirdiği bir gerçektir. Kitle iletişim araçları iletileri sayesinde toplumun bireyleri nerede, nasıl davranmaları gerektiğini ve kime karşı, nasıl davranılması gerektiğini öğrenebilmektedir. Bu sayede kitle iletişim araçları insanların sosyal davranış kuralları konusunda etkileyebilmektedir. Kitle iletişim araçlarını yazılı, işitsel, görsel ve dijital olarak sınıflandırılabilir.



Kitle iletişim araçları aracılığıyla yapılan iletişim türüne kitle iletişimi adı verilmektedir.



Sinema bir kitle iletişim aracıdır. Sinema bir kitle iletişim aracıdır. Sinema bir kitle iletişim aracıdır.



Örnek

•Gazete yazılı, radyo işitsel, sinema ve televizyon görsel-işitsel, internet ise yazılı, işitsel ve görsel medya açısından dijital olarak sınıflandırılabilir.

Özellikle günümüz toplumlarında bireyler var olan bir medya ağı içinde doğmaktadır. İnsanların toplumsallaşma yani içinde bulunduğu toplum ve kültürü tanıyıp, sosyal davranış kurallarını öğrenmeleri ve adapte olma sürecinde kitle iletişim araçları önemli bir rol üstlenmektedir.



Örnek

- Bir sinemada film seyredirken herkesin susup sessiz kalmasını bekleriz. Ancak bu da seyrettiğimiz filmin türüne ve seyirciye bağlıdır.

Kitle iletişim araçları hepimizin hayatında önemli yer tutmaktadır. *Kitle iletişim araçlarının özellikle sinema ve televizyonun görsel, işitsel, hareketli iletiler vermesi izleyici üzerinde daha etkili olmasını kolaylaştırmıştır.*

Kitle iletişim araçlarının herkes üzerinde aynı etkiye sahip olduğu söylenemez. Ancak kitle iletişim araçlarının doğrudan ve dolaylı etkileri olduğu da bir gerçektir. Özellikle normlarla ilgili başlık altında açıkladığımız giyim kuşam ile ilgili adetler hakkında toplum kitle iletişim araçları yoluyla hem bilgilendirilmekte ayrıca filmlerde ve dizilerde oyuncuların kullandıkları eşyaların moda haline gelmesi medyanın sosyal davranışlar üzerindeki etkilerini göstermektedir. *Kitle iletişimin sosyal davranış kuralları üzerindeki etkilerini inceleyen çok sayıda farklı yaklaşım bulunmakla birlikte bu ünite kapsamında Model Alma, Anlamlandırma kuramları ve Toplumsal Beklentiler Kuramları açıklanmaktadır.*

## Model Alma Kuramı

Toplumsal üyeleri olumlu sonuçlar alınabileceğini gözlemlediklerinde diğer insanların davranışlarını tekrar etme ya da taklit etme eğilimi gösterebilmektedir. *Model alma, bireyin belli durumlarda tanık olduğu kimi davranışları benzer durumlarda kendi davranışlarına uyarlamasıdır.* Bu bir davranış olabileceği gibi belli konuşma biçimleri ve kalıplar da olabilir. Model alma kuramı kitle iletişim araçları içinde davranış açıkça gösteren bir bakıma örneklendiren televizyon ve sinema için geçerliliği olan bir kuramdır.



Diğerlerini izleyip, gözleyip davranış geliştirmek model alıp öğrenmedir.



Örnek

- Dizilerde kullanılan repliklerin kullanılması, giyilen kıyafetlerin örnek alınması.

Kurama göre model alma beş basamakta gerçekleşir:

- Model alınan tarafından sergilenen davranışın görmesi: Bir oyuncunun filmde söylediği bir söz olabilir.
- Kendisini modeliyle tanımlaması: Birey kendisini model aldığı kişi gibi olduğuna inandırır. Benzer şekilde giyinmesi ya da konuşması.
- Bireyin modelin davranışlarını kendisine uyarlama başlaması: Kendini modeliyle tanımlayan birey, modelinde tanık olduğu bir durumun benzeriyle karşılaştığında onun gibi davranmaya başlar.
- Uyarladığı davranışı sergilemenin sonucunda bazı ödüllerin olması: Birey tanık olup kendini tanımladığı modelinin davranışını kendine uyarlayıp yeniden ürettiğinde sosyal çevresinden olumlu tepkiler alabilir.
- Ödüllendirme sonucunda bireyin uyarladığı davranışı yinemesi: Böylece, örneğin bir filmde görüp tanık olduğu ve kendine uyarladığı davranış çevresinden onay gördüğü için yerleşik bir davranış kalıbına dönmüş olur.

*Filmleri ve dizileri keyifle izleyen birçok kişi bu yayınlardan etkilendikleri davranışları biriktirebilmektedirler.* Bir çocuğun, Örümcek Adam gibi ağ atmaya yeltenmesi model almadır. Aile içindeki sorunları çözmek isteyen bir koca izlediği bir karakteri model alarak evde yemek hazırlayabilir. Hatta yemeği bile taklit ederek işleri yoluna sokabilir. Ancak model alma her zaman herkes için bu şekilde gerçekleşmeyebilir. Model alınan davranış kişinin içinde bulunduğu sosyal davranış kurallarına uygun olmayabilir.



Örnek

- Bir filmde özgürce seyahat eden bir genç kadına öykünen, taşradaki bir genç kızın onun gibi hareket etmesi büyük olasılıkla sosyal çevresi tarafından onaylanmaz.

## Anlamlandırma Kuramı



Anlamlandırma yeni gelen bilgi ile var olan bilgiler arasında mümkün olduğu kadar çok bağlantılar oluşturulmasıdır.

*Kitle iletişimindeki Anlamlandırma Kuramı'na göre davranış, kültürümüzün simgeler, imgeler ya da olaylar hakkında bize verdiği ortak paylaşımdaki açıklamalarının bizdeki kişisel yansımalarıdır.* Aile içinde nerede nasıl davranacağımız, nelerin hangi anlama geleceği öğretilmektedir. Bu süreç önce ailede, daha sonra arkadaşlar arasında, toplulukta ve en genel olarak da toplumda gerçekleşir. Kitle iletişim araçları da anlamların öğrenilmesi sürecinde oldukça etkilidir. Kitle iletişim araçlarında yayımlanan filmlerde, dizilerde, reklâm filmlerinde vb. sunulan içerik dolaylı yoldan dünyayı algılama ve anlamlandırma alışkanlıklarımızı biçimlendirir. Anlamlandırma Kuramı'nın işleyiş yolları aşağıdaki gibidir:

- **Yaygınlaştırma:** Hayata geldiğimiz andan itibaren sosyal davranış kurallarını öğrenmeye başlarız. Kitle iletişim araçları bu davranış kurallarının sürekliliğinin sağlanmasına ve yeni nesillere aktarılmasına yardımcı olmaktadır.



Örnek

- Ailelerin bayram günlerinde bir araya gelmeleri, kalabalık masalarda yemek yemeleri önemli ritüellerden biridir. Bu sahnenin bir filmde yer alması var olan bu anlamın yeniden üretilmesini ve yaygınlaştırılmasını sağlar.

- **Genişletme:** Kitle iletişim araçları bazı değerler hakkında benzer ek bilgiler verebilmektedir.



Örnek

- Televizyonda geleneksel bir yemeğin dondurulmuş ürünlerle hazırlanabileceğini izleyen birinin bu konuya dair sahip olduğu anlam genişleyerek alışılanın dışında yemeği donmuş ürünlerle de pişirilebilir.

- **Başkalaştırma:** Kitle iletişim araçları var olan anlamların başka yönlerini gündeme getirebilir.



Örnek

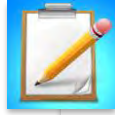
- 80'lerin başındanki filmlerin birçoğunda Vietnam askerlerinin, vatanperverliklerinden çok bu savaşa ne denli isteksiz gittikleri, döndüklerinde yaşadıkları sorunlar ile gündeme gelmeleri, yargının başkalaşmasına yol açmıştır.

- **Sabitleştirme:** Toplumda var olan kimi doğru ya da yanlış yargılar vardır. Kitle iletişim araçları bunları kalıcı kılabilmekte ya da yerini sağlamlaştırebilmektedir.



Örnek

- Kitle iletişim araçlarının Batı toplumlarında siyah karşıtlıklarına ilişkin yargıları destekler nitelikte iletiler göndermesi bunların toplumda sabitleşmesine yol açabilir.



Bireysel Etkinlik

- İzlediğiniz bir filmde anlamlandırma kuramının işleyiş yollarını dikkate alarak örnekler vermeye çalışınız.



Anlamlandırma dış çevreden zihne giren izlenimlerin sonucunda oluşan durumsal farkındalık olarak ifade edilmektedir.

## Toplumsal Beklentiler Kuramı

Toplumsal Beklentiler Kuramı kitle iletişim araçlarını toplumsal norm, rol ve beklentilerin öğrenildiği bir kaynak olarak konumlandırılır. *Kitle iletişim araçları, (özellikle televizyon ve sinema) toplumda var olan gruplar ve o grupların kuralları hakkında ya da belli ortamlara ilişkin, hiç öyle bir grubun üyesi olunmasa ya da öyle bir ortama girilmese bile bilgi sahibi olunmasını sağlar.* Kitle iletişim araçlarının paylaştığı iletiler, bireyin hem kendi kültürüne hem de farklı kültürlerle ilişkin davranış kurallarını sunmaktadır.



Örnek

- Örneğin, bir izleyici gitmediği bir ülkenin sosyal davranış kuralları, alışkanlıkları ve yeme-içme kültürü hakkında bilgi sahibi olabilir.



## Özet

### •SOSYAL DAVRANIŞLAR KURALLARI VE NORMLAR

- Normlar, belirli bir grubun üyeleri için doğru davranışın ne olduğu hakkında fikirler, kurallar ve beklentilerdir.
- Latince norma (marangoz gönyesi) sözcüğünden alınan norm, ölçü ya da kurallar anlamında kullanılmaktadır.
- Her grubun bir norm sistemi vardır.
- Sosyal normlar toplumdaki farklı gruplar arasında farklı olduğu gibi, aynı toplum içinde de zaman zaman değişebilirler.
- Formel veya resmi normlar yazılı kurallar olup karşı gelenler şiddetle cezalandırılırlar.
- İnformel veya gayri resmi normlar ise genellikle anlaşıldır fakat kesin bir biçimde kayıtlı veya yazılı değildir.
- Örfler ve Âdetler:** Örfler, kültürel değerleri davranış kalıplarının merkezine koyan ve onların korunmasını sağlayan kurallar bütünüdür. Toplum içinde davranışlarımızın herkes tarafından bilinen ve kabul edilmiş olan tarzları âdetler olarak tanımlanır.
- Din ve İnançlar:** İnsanlar toplumsal hayatlarında dinin kurallarını göz önünde tutarlar ve davranışlarını buna göre ayarlarlar.
- Toplumsal Değerler:** Değerler, bir kültürün üyelerinin büyük kısmı tarafından kabul gören, toplumun sağlığı ve ihtiyaçları açısından faydalı bulunan standartlar olarak değerlendirilebilir.
- Hukuk Kuralları:** Hukuk kuralları, örf ve adetlerden farklı olarak istenerek ve bilerek yaratılır, yürürlüğe konulur.

### •SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI VE KÜLTÜREL FARKLILIKLAR

- Toplumların üyeleri paylaşılan bir kültür olmaksızın birbirleriyle iletişim kuramaz ve iş birliğinde bulunamazlardı bu durumda ise kaçınılmaz olarak toplumda karmaşa ve düzensizlik ortaya çıkacaktı.
- Toplum üyelerinin kişiliği de davranışlarının farklılık göstermesinde etkilidir. Dolayısıyla benzer kültüre sahip insanların diğerlerinden farklı davranma nedenlerinden biri de sahip oldukları farklı kişilik yapılarıdır.
- Kültürel farklılıklar, bazen bireyler ve toplumlar arasında karşılıklı yanlış anlama veya bazı ön yargıların oluşmasına yol açabilmektedir. Farklı kültüre ait üyelerin iletişim sürecinde kullandıkları yaklaşımlar da değişebilmektedir.
- Kültür bir soğana benzetilmektedir. Soğanın kabuğu en kolay algılanan katmandır: Binalar, giysiler, insanlar. Kabuğun altında ise kültürün daha iç boyutları, diğer bir ifade ile bireylerin davranışlarını değiştiren özellikler bulunmaktadır. Burada insanların dünyayı algılayışlarının, kavrayışlarının çerçevesini oluşturan inançlar, değerler, normlar ve beklentiler yer alır.
- Güç Aralığı:** Güç aralığı bir kültürdeki farklı güç seviyelerindeki bireylerin aralarındaki ayrımı ne derece beklediklerini ve kabul ettiklerini göstermektedir.
- Bireycilik-Kolektiflik:** Kolektif kültürlerde biz, bireyci kültürde ben kavramı önemlidir.
- Eril-Dişil:** Eril/dişil yaklaşım ise, eril ve dişil değerlerin toplumdaki yerini ortaya koymaktadır.
- Belirsizlikten Sakınma:** Belirsizlikten sakınma toplumların risk alma düzeyi ile ilişkilidir.



## Özet (devamı)

### •SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI VE KİTLE İLETİŞİM

- Kitle iletişiminde temel amaç iletinin uzak mesafelerdeki geniş kitlelere ulaşmasıdır.
- Kitle iletişim araçları paylaşımları yoluyla toplumun düşündüğü ve konuştuğu konuları belirleyebilmektedir.
- Kitle iletişim araçlarının sosyal davranışlar üzerindeki etkisi büyüktür. Kitle iletişim araçları sosyal davranış kurallarına ilişkin öneriler sunmaktadır.
- Kitle iletişimin araçları bir yandan topluma ilgilendiren gelişmeler hakkında bilgi paylaşımı yaparken toplumun sosyalleşmesine yardımcı olmakta ve topluma ilişkin ortak sosyal davranış kurallarını da aktarmaktadır.
- Model Alma Kuramı:** Model alma, bireyin belli durumlarda tanık olduğu kimi davranışları benzer durumlarda kendi davranışlarına uyarlamasıdır. Bu bir davranış olabileceği gibi belli konuşma biçimleri ve kalıplar da olabilir.
- Anlamlandırma Kuramı:** Kitle iletişimindeki Anlamlandırma Kuramı'na göre davranış, kültürümüzün simgeler, imgeler ya da olaylar hakkında bize verdiği ortak paylaşımındaki açıklamalarının bizdeki kişisel yansımalarıdır.
- Toplumsal Beklentiler Kuramı:** Toplumsal Beklentiler Kuramı kitle iletişim araçlarını toplumsal norm, rol ve beklentilerin öğrenildiği bir kaynak olarak konumlandırılır.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi bir toplumun "zorunlu davranışları" olarak tanımlanmaktadır?
  - a) Moda
  - b) Gelenek
  - c) Görenek
  - d) Âdet
  - e) Örf
2. Aşağıdakilerden hangisi düşük güç aralığı ile ilgili bir özellik değildir?
  - a) Eşitsizlikler en aza indirilmelidir.
  - b) Ebeveynlerine eşitleri gibi davranırlar.
  - c) Çocuklara itaat öğretilir.
  - d) Çocuklara eşitleri gibi davranılır.
  - e) Daha az ve daha çok güç sahibi insanlar arasında bir dereceye kadar karşılıklı bağımlılık olmalıdır.
3. Biz kavramının önemli olduğu kültürel boyut hangisidir?
  - a) Kolektif
  - b) Bireyci
  - c) Eril
  - d) Dişil
  - e) Belirsizlikten sakınma
4. Aşağıdakilerden hangisi Hofstede'nin kültürel boyutlarından biri değildir?
  - a) Erillik
  - b) Anlamlandırma
  - c) Güç mesafesi
  - d) Belirsizlikten sakınma
  - e) Bireycilik
5. Aşağıdakilerden hangisi dişil kültürel boyut ile ilgili bir özelliktir?
  - a) Refah toplumu ideali vardır.
  - b) Para ve eşya önemlidir.
  - c) Okulda başarısızlık felakettir.
  - d) Ailede babalar olaylarla, anneler hislerle ilgilenir.
  - e) Kişilerden hırslı ve sert olmaları beklenir.

6. Bireyin belli durumlarda tanık olduğu kimi davranışları benzer durumlarda kendi davranışlarına uyarlamasına ne ad verilmektedir?
  - a) Belirsizlikten sakınma
  - b) Anlamlandırma
  - c) Sakınma
  - d) Model alma
  - e) Başkalaştırma
7. Aşağıdakilerden hangisi bir kitle iletişim aracı değildir?
  - a) Sinema
  - b) Televizyon
  - c) Gazete
  - d) Tiyatro
  - e) Gazete
8. Bir çocuğun Örümcek Adam gibi ağ atmayı denmesi hangi kuram ile ilgili bir örnektir?
  - a) Başkalaştırma
  - b) Anlamlandırma
  - c) Model alma
  - d) Sabitleştirme
  - e) Genişletme
9. Erkeklerin kravat takması aşağıdakilerden hangisi ile ilgili bir örnektir?
  - a) Örf
  - b) Âdet
  - c) Töre
  - d) Hukuk kuralı
  - e) Toplumsal değer
10. Aşağıdaki ülkelerden hangisi eril kültüre sahiptir?
  - a) Hollanda
  - b) İsveç
  - c) İtalya
  - d) Norveç
  - e) Danimarka

**Cevap Anahtarı**

1.e, 2.c, 3.a, 4.b, 5.a, 6.d, 7.d, 8.c, 9.b, 10.c

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

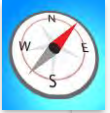
- Aksoy, E. (2015). Toplum ve Kültür. İ. Çapcıoğlu ve H. Beşirli (Ed.), *Sosyoloji'ye Giriş* içinde (s. 63-84). Ankara: Grafiker.
- Arslanoğlu, İ. (2012). Genel Sosyoloji Ders Notları. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Avcıkurt, C. (2015). Turizm Sosyolojisi Genel ve Yapısal Yaklaşım (4. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aytürk, N (2017). Davranış Sanatı (2. Basım). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Durdu, Z. (2014). Sosyolojide Temel Kavramlar ve Kurucu Fikirler. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Giddens, A. (2006). Sociology (5. basım).Malden: Polity Press.
- Güney, S. (2016). Davranış Bilimleri (10. basım). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kartari, A. (2006). Farklılıklarla Yaşamak (2. basım). Ankara: Ürün Yayınları.
- Mendras, H. (2008). Sosyolojinin İlkeleri. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Myers, D. G. (2015). Sosyal Psikoloji (10. basım) (Çev. Ed: S. Akfırat). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Newman, D. M. (2016). Sosyoloji (Çev. Ed: A. Arslan). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Odabaşı, Y ve Barış, G. (2002). Tüketici Davranışı. İstanbul: Mediat Kitapları.
- Soydaş, A. U. (2010). Kültürlerarası İletişim. İstanbul: Parşömen.
- Şerif, M. ve Şerif, C. (1996). Sosyal Psikolojiye Giriş I. İstanbul: Sosyal Yayınlar.
- Triandis, H. (1994). Culture and Social Behavior. New York: Mc Graw-Hill Inc.
- Yaylacı, F. G. (2019). Kültür Toplumsal Değişme ve Tabakalaşma. B. Kartal (Ed), *Davranış Bilimlerine Giriş* (s. 30-60). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Yüksel, N. A. (2018). Beyaz Perdede Gastronomi: Sinema. H. Yılmaz (Ed), *Gastronomi ve Medya içinde* (s. 27-51). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

# NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI



## İÇİNDEKİLER

- Nezaket ve Görgü Kavramları
- Görgü ve Nezaketi Oluşturan Unsurlar ve İlkeler
- Ortamlara Göre Nezaket ve Görgü Kuralları
  - Yüz Yüze İletişimde Nezaket ve Görgü
  - Telefon ile İletişimde Nezaket ve Görgü
  - Ziyaret ve Davetlerde Nezaket ve Görgü
  - Diğer Ortamlarda Nezaket ve Görgü



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Nezaket ve görgü kavramlarını tanımlayabilecek,
  - Nezaket ve görgü kurallarını oluşturan unsurları ve ilkeleri öğrenebilecek,
  - Yüz yüze iletişim kapsamında tanışma, selamlaşma, tanıştırılma ve vedalaşma kurallarını kavrayabilecek,
  - Telefon ile görüşmede uyulması gereken kuralları sıralayabilecek,
  - Ziyaret ve davetlerde dikkat edilmesi gereken kurallar hakkında bilgi sahibi olabileceksiniz.

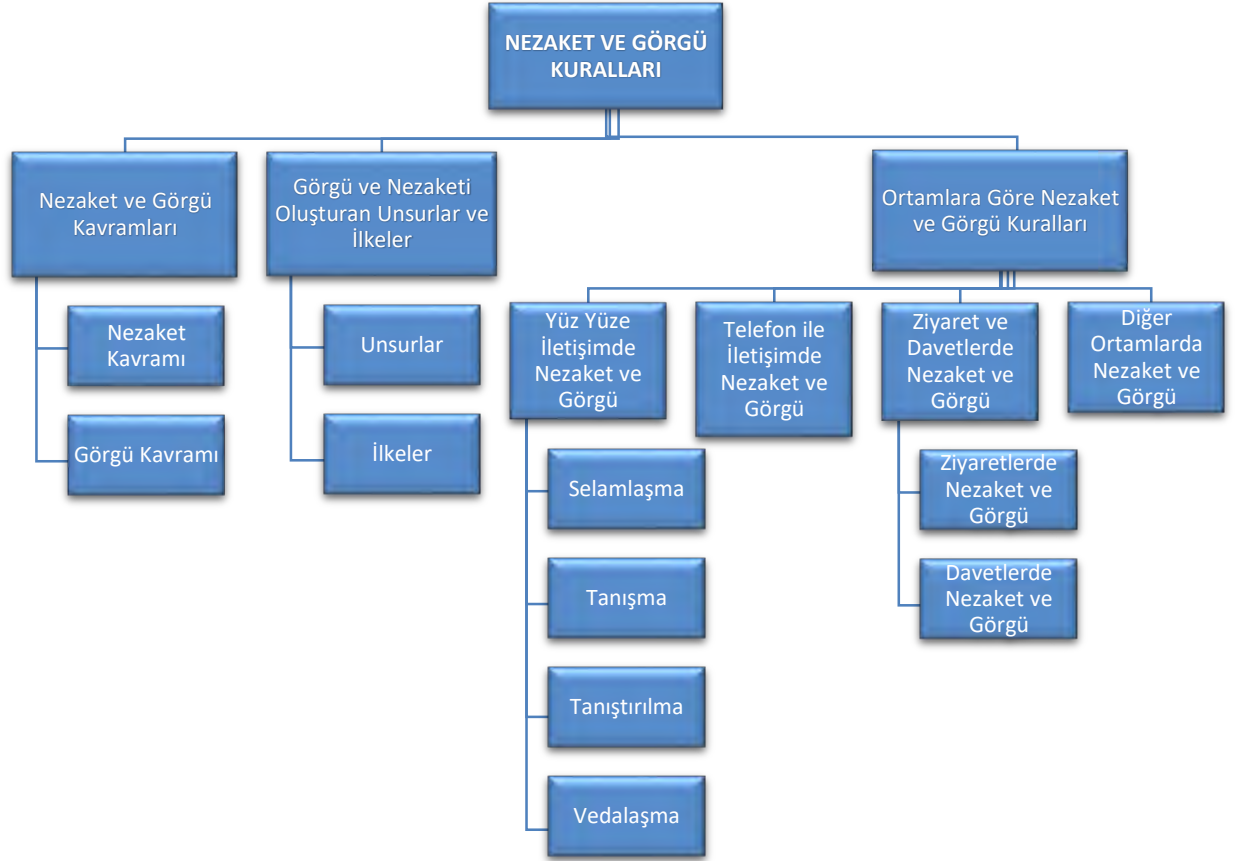


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

**Doç. Dr. Erkan  
TAŞKIRAN**

**ÜNİTE  
14**



## GİRİŞ

Birbirinden farklı özellik ve deneyimlere sahip bireyler bir araya gelerek toplumları oluşturmaktadır. Toplumsal yaşamın temelini oluşturan bireylerin ortak özelliklerinin en başında ise sosyal birer varlık olmaları gelmektedir. Sosyal olma sonucu insanlar birbirleriyle ilişki kurmak, paylaşımda bulunmak ve etkileşime girmek gibi ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Söz konusu bu sürecin uygun ve doğru bir şekilde yürütülmesi ise bazı kurallara bağlanmıştır.

İlk bakışta, kural kavramı insanların birtakım endişe ve tedirginlik hissetmelerine neden olmakla birlikte, yaşamlarını zorlaştırıcı ve davranışlarını sınırlandırıcı bir düşünce yaratmaktadır. Halbuki tüm kurallar toplumsal yaşamı düzenlemek ve daha anlamlı kılmak üzere konulmuştur. Dolayısıyla, toplumu oluşturan diğer bireyler tarafından kabul edilme ve değer görmenin en belirgin koşulu, toplumun belirlediği ve birlikte yaşamayı kolaylaştıran kuralları uygulamaktır. Bu bağlamda, sosyal hayatın belirli bir düzen ve ahenk içinde sürdürülmesini sağlamak üzere *nezaket ve görgü kuralları, eskilerin deyimiyle “adab-ı muaşeret” kuralları* oluşturulmuştur.

Nezaket ve görgü kuralları, belirli ortamlarda belirli kişilere karşılık uygulanan kurallar değil, bireyin, başta kendine olmak üzere yaşadığı topluma ve insanlığa karşı duyduğu saygının bir ifadesi olan ve her koşulda ve ortamda her bir bireye karşı gösterdiği davranışlar bütünü temsil etmektedir. *Nezaket ve görgü kuralları, bu bağlamda bir arada yaşayan bireylerin uyması gereken kuralları ifade eder.*

Bu bölümde nezaket ve görgü kuralları temel olarak üç başlık altında ele alınacaktır. İlk başlıkta nezaket ve görgü kavramları açıklandıktan sonra, ikinci başlıkta nezaket ve görgü kurallarını oluşturan ilkeler ve unsurlar ele alınacaktır. Son başlıkta ise toplumsal yaşam içinde uyulması gereken nezaket ve görgü kuralları, yüz yüze iletişim, telefonda iletişim, ziyaret ve davetlerde ve diğer alanlarda olmak üzere farklı alt başlıklar altında açıklanacaktır.



Nezaket ve görgü kurallarının, günümüz yaşamının önemli bir parçası olan *kanunlardan daha etkili ve kapsayıcı bir yaptırım gücü olduğu* kabul edilmektedir.

## NEZAKET VE GÖRGÜ KAVRAMLARI

Bireylerin yaşamlarını sürdürdükleri toplum içinde kullanılan nezaket ve görgü kavramları, dünya üzerindeki tüm devletler tarafından ortaklaşa ortaya konan, ortak bir evrensel kültür ve insanlığın ortak bir mirası olarak görülmektedir.

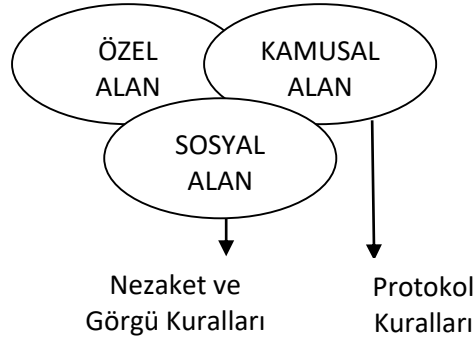
Öncelikle ailenin öncülüğünde kazanılan nezaket ve görgü, bireyin toplumsal yaşama katılımı ile birlikte toplumdaki diğer bireylerle paylaşılır. Bireyin, toplumsal bağlamda belirlenen kurallara hoşgörülü, uyumlu ve saygılı olması nezaketini belirler.

Günümüz yaşamının önemli bir parçası olan kanunlardan daha etkili ve kapsayıcı bir yaptırım gücü olduğu kabul edilen nezaket ve görgü kurallarının, söz konusu gücü bireylerdeki sevilme, beğenilme, sayılma, takdir edilme arzusundan kaynaklanır. Bu arzu, bireyleri nezaket ile hareket edip görgülü olmalarını sağlar.

Nezaket ve görgü kuralları, sosyal davranışın temelini oluşturmaktadır. Bu bağlamda nezaket ve görgü kurallarına uymak bireylere özellikle iki alanda büyük fayda sağlar. İlk olarak söz konusu kurallara uymak, bireylerin sevilen ve sayılan bir birey olarak görülmelerini sağlar. Toplumda bu şekilde yer edinmek, örnek alınmak, saygınlık kazanmak ve takdir edilmek ile sonuçlanır. İkinci olarak ise bireyin iş yaşamında ve görevinde fayda sağlamasıdır. Özellikle yabancı ve aşına olunmayan bireyler ile iletişim ve ilişki içinde olmak, işlerin daha kolaylıkla ve kısa zamanda yerine getirilmesi yanında daha verimli bir şekilde yürütülmesine de destek sağlayacaktır.



İnsanların yaşam alanı, *özel alan*, *kamusal alan* ve *sosyal alan* olmak üzere üç farklı alandan oluşmaktadır.



Şekil 14.1. İnsanların Yaşam Alanı

İnsanlar yaşamlarını *özel alan*, *kamusal alan* ve *sosyal alan* olmak üzere üç farklı alanın birbiriyle etkileşimi içinde kesişimleri kapsamında sürdürmektedir. Özel alan, kamusal alan ve sosyal alandan oluşan üç farklı yaşam alanı içinde; özel alan bireyin kendine ait ve paylaşım kararı sadece bireyin nezdinde belirlenirken, kamusal ve sosyal alan ise diğer bireylerle etkileşim sonucu ortaya çıkan ortak alanlardır. Söz konusu bu ortak alanlardan kamusal alandaki davranış ve ilişki kurallarını belirleyen kurallar protokol kuralları olarak adlandırılırken; sosyal alan içinde geçerli olan ve ihtiyaç duyulan kurallar bütünü ise nezaket ve görgü kuralları olarak ortaya çıkmaktadır. İnsanlar, dolayısıyla, sosyal alan içinde nezaket ve görgü kurallarının uygulayıcıları olarak diğer bireylerle ilişkilerini yönlendirmektedir. Söz konusu üç alan arasındaki bağ yukarıdaki Şekil 14.1.'de gösterilmiştir.

Diğer taraftan bireylerin nezaket ve görgü kurallarına uyarak davranışlar sergilemeleri, onların özümseme, bilgi ve hoşgörü bakımından yetkinliğini ve olgunluğunu göstermektedir. Olgun bireyler toplum içinde daha fazla kabul görülen ve öykünülen bireyler olarak değerlendirilir. Bireylerin bu özellikleri ve yetkinlikleri sonucu toplum içinde ön plana çıkması ve takdir görerek beğenilmesi kaçınılmazdır.

## Nezaket Kavramı

Nezaket, *terbiye gereği geleneklere uygun, saygılı, barışçı ve dürüst davranışın bir ifadesi* olarak tanımlanabilir. Diğer bir anlatımla, söylemdeki çatışmayı en aza indirmenin bir aracı olan nezaket zorlama olmadan, bireyin aldığı terbiye sonucu ortaya çıkar. Bu noktada ortaya çıkan terbiye ise belli bir eğitimle yetişerek iyi bir ahlaka sahibi olmak ve nezaket ve görgü kurallarına bağlılık kazanmak anlamında kullanılmaktadır. İnsanların gerek özel hayatlarında



Nezaket, *terbiye gereği geleneklere uygun, saygılı, barışçı ve dürüst davranışın bir ifadesidir.*

gerekse de sosyal ortamlarında nezaket içinde davranmaya önem ve özen göstermeleri, onların tüm yaşamlarının düzenli ve ahenk içinde olması yardımcı olacaktır.

Diğer bir anlatımla nezaket, toplumda bireylerin birbirleriyle olan gündelik ilişkilerinde uymaları gereken ölçülü davranış kuralları olarak ifade edilebilir. Nezaket kapsamında bireyler birbirlerine zariflik, incelik ve ölçülü davranış kalıpları içinde ilişki kurarak birbirlerini incitmemek üzere gerekli özeni gösterirler. Nezaket ve incelik, birey olarak tüm yaşam boyunca özenle korunması gereken en değerli özelliklerden biri olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda, toplum içindeki etkileşim sırasında nezaket ile davranılmaması bireyler üzerinde ciddi stres ve üzüntü yaratabilir. Dolayısıyla nezaket içinde davranmak, bireylerin toplum içinde daha sağlıklı ilişkiler kurmalarına yardımcı olacaktır.

## Görgü Kavramı

Görgü kavramı, *bireyin toplum içinde ve kendi yaşamında uymak zorunda olduğu ahlak, eğitim ve incelik kurallarının bütünü* olarak tanımlanabilir. İnsanın kendine olan saygı duygusunu güçlendiren görgü, bireyin doğumuyla birlikte başlayan ve yaşamı boyunca görerek ve yaşayarak öğreneceği bir üstünlük olarak ortaya çıkar.

Görgü kurallarını uygulamak sosyal bir görevdir. Görgü kuralları sayesinde bireyler birbirleriyle uyum içinde yaşarken, birbirlerine karşı samimi, saygılı davranır ve birbirlerini severler. Dolayısıyla yaşamayı bilme sanatının özü olarak görgü, hayatı kolaylaştırma ve ilişkileri düzenleme işlevine sahiptir.

Görgü ile ilgili en temel sorunsal, kavram ile ilgili bir okulun olmaması sonucu nasıl sahip olunacağına kesin ve net olarak belirlenememesidir. Bu bağlamda, bir topluma ait olan uyulması gereken kurallar bütününe ifade eden görgünün kazanılmasında yaşanan çevrede elde edilen deneyim ve tecrübelerden öğrenmek büyük önem taşımaktadır.



Örnek

- İnsanlara karşılaşma, konuşma, giyinme, yeme-içme ve dinleme gibi durumlarda nasıl davranılması gerektiğini görgü gösterir.

Dolayısıyla toplumda sevilen, sayılan, sözü geçen biri olarak kendini kabul ettirmek ve fark yaratmak isteyen bireyler, görgü kurallarını tam olarak bilmeli ve uygulamalıdır. Bu noktada aşırıya kaçmamak oldukça önemlidir. Her şeyde olduğu gibi görgüde aşırıya kaçmak görgüsüzlüğü işaret edecektir.

Son tahlilde, nezaket ve görgü kavramları birbirinden ayrılmayan bir bütünü ifade eder. Görgünün temelinde nezaket bulunmaktadır. Zira görgülü insan aynı zamanda nazik olarak da görülmeli; nezaket sahibi bir bireyin de görgülü olması beklenmelidir. Dolayısıyla, birbirinin tamamlayıcısı olan nezaket ve görgüyü birbirinden ayırmak mümkün değildir.



Görgü, *bireyin toplum içinde ve kendi yaşamında uymak zorunda olduğu ahlak, eğitim ve incelik kurallarının bir bütünü* olarak tanımlanabilir.

## GÖRGÜ VE NEZAKETİ OLUŞTURAN UNSURLAR VE İLKELER

*Görgü ve nezaketi oluşturan bazı ilke ve unsurlar bulunmaktadır.* Söz konusu ilke ve unsurlar farklı kaynaklar altında farklı sınıflandırmalar ile alınmakla birlikte, öncelikle nezaket ve görgünün oluşumunda ön plana çıkan unsurların açıklanmasının ardından, söz konusu unsurların karşılık bulduğu ilkelerin ele alınması yerinde olacaktır.

### Unsurlar

Görgü ve nezaketi oluşturan unsurlar aşağıda şekilde sıralanarak açıklanabilir:

- **Zarafet:** Bireylerin davranışlarının, tutumlarının, görünüşlerinin ve duygu ve düşüncelerinin zarif ve ince olmasını ifade eder. Nazik olmak, zarafet ve incelik unsuru altında değerlendirilmelidir.
- **Hoşgörü:** Bu unsur ile birey, hem başkalarına ve etrafa hem de onların duygu ve düşüncelerine hoşgörülü olur. Olayları onları bakış açılarından da değerlendirerek hareket eder.
- **Sadelik:** Bu unsurun en temel göstergesi ölçülü olmaktır. Tevazu sahibi bireyler, gösteriş ve şatafattan uzak durarak sadeliği tercih ederler.
- **Yumuşaklık:** Yumuşaklık unsuruna sahip bireyler sert ve sivri bir yaklaşım içinde olmamayı tercih ederler. Yumuşaklık unsuruna sahip olmayanın hoşgörü yoksunu olması da kaçınılmazdır.
- **Saygı:** Saygılı olma unsuru birey olmanın en temel unsurlarından biridir. Diğer insanlara, kurallara ve bunun yanında bireyin kendisine de saygılı olması, nezaket ve görgü unsurları açısından büyük bir öneme sahiptir. Dolayısıyla kendine saygı duymayan bir bireyden, başkasına da saygı duyması da beklenemez.
- **Dikkat:** Son olarak dikkat unsuru ise bireyin hem dünyadaki hem de etrafındaki ve çevresindeki gelişmeleri takip etmesi, onlardan ders çıkarması, onlara ilgi duyması ve gözü kapalı olmamasını gerektirir. Görgü dış dünyadan soyutlanamaz ve değişen hayat koşulları görgüyü etkilemektedir. Bunları görmenin yolu dikkatli ve gözlemci olmaktan geçer.



Nezaket ve görgüyü oluşturan unsurlar, *zarafet, hoşgörü, sadelik, yumuşaklık, saygı ve dikkat* unsurları olarak sıralanabilir.



Örnek

- Bireyin ilk defa girdiği bir kültürde tattığı bir lezzeti hatırlayarak bir dahaki karşılaşmasında aynı lezzeti anımsayıp karşı tarafı takdir etmesi dikkat unsuru ile açıklanabilir. Ya da bir dahaki karşılaşmasında aynı lezzeti almaması karşısında, durumu büyütmemesi hoşgörü unsuru ile açıklanabilir.

Toplumsal yaşamın sağlıklı bir şekilde yürütülmesi yanında ilişkilerin de bir düzen içerisinde huzur ve güven altında yürütülebilmesi, söz konusu bu unsurlara sahip olan nezaket ve görgü sahibi bireyler sayesinde olabilecektir.

## İlkeler

Görgü ve nezaketi oluşturan ilkeler açısından konu ele alındığında özellikle nezaket kavramı açısından ilkelerin ön plana çıktığı görülmektedir. Bu kapsamda çalışmalar yürüten Geoffrey Leech'in ortaya koyduğu nezaket ilkelerinde, nezaketsiz davranışların minimize edilmesi üzerinde durulurken, nazik davranışların gösteriminin maksimize edilmesinin gerekliliğini vurgulanmıştır. Diğer bir ifadeyle nezaket kurallarına uyan bireylerin nazik davranışlar gösterme eğilimlerinin en üst seviyede olması gerektiğinin üzerinde önemle durulmuştur.

Görgü ve nezaketi oluşturan ilkeler açısından konu ele alındığında özellikle nezaket kavramı açısından ilkelerin ön plana çıktığı görülmektedir. Bu kapsamda çalışmalar yürüten Geoffrey Leech'in ortaya koyduğu nezaket ilkelerinde, nezaketsiz davranışların minimize edilmesi üzerinde durulurken, nazik davranışların gösteriminin maksimize edilmesinin gerekliliği vurgulanmıştır. Diğer bir ifadeyle nezaket kurallarına uyan bireylerin nazik davranışlar gösterme eğilimlerinin en üst seviyede olması gerektiğinin üzerinde önemle durulmuştur.



Örnek

- Birine doğrudan “bir şey iç” şeklinde bir emir ifadesi, bireyin hareket özgürlüğünü kısıtladığı için nezaketsiz bir davranış olarak görülürken, diğer taraftan söz konusu bireyin bir şey içme isteğini güçlendirmek için kullanılan nazik bir ifade olarak da algılanabilir.



Nezaket ilkeleri, *incelik, cömertlik, takdir, tevazu, uyum ve sempati* olarak sıralanabilir.

Leech, yukarıdaki örnekte de görüldüğü üzere, *bir davranışın nezaket kuralları içinde kabul edilebilmesi için ortaya konan çaba ve ifade gücünün maksimize edilmesinin önemini vurgulamıştır*. Bu kapsamda nezaket ilkeleri aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- **İncelik İlkesi:** İncelik ilkesinde birey karşısındakinin katlanacağı bedeli en aza indirirken, aynı zamanda karşısındakinin elde edeceği faydayı da maksimize eder. Diğer bir anlatımla, incelik yaparak birey karşısındakine önemli ölçüde fayda yaratmış olur.
- **Cömertlik İlkesi:** Cömertlik ilkesinde bireyin katlanacağı bedel en üst düzeyde gerçekleşirken, elde edeceği fayda açısından ise kendine sınırlı olur. Dolayısıyla bu ilkede yaratılan fayda karşısındaki birey için en üst düzeyde olurken, katlanılan bedel açısından da birey en üst düzeyde sonuçlara katlanabilir.
- **Takdir İlkesi:** Takdir ilkesinde ise birey karşısındakinin değerini bilmemeyi minimize ederken, karşısındakini beğenme ve takdir etmede en üst

düzeyde davranışlarda bulunur. Önemli olan karşısındakinin değerini artırmadır.

- **Tevazu İlkesi:** Tevazu ilkesinde birey, kendini takdir etmede minimum düzeyde davranırken, kendisinin değerini bilmemeyi de en üst düzeyde gerçekleştirir. Bu bağlamda alçakgönüllülük ile karşılık bulan tevazu ilkesi bireyin kendi değerini ölçülemez de minimum etkileşim ve ilişkiyi kapsar. Kendini beğenme ve takdir etme azalırken, aynı zamanda kendini beğenmeme ve takdir etmeme davranışı artar.
- **Uyum İlkesi:** Uyum ilkesinde birey kendisi ve karşısındaki birey arasındaki fikir ayrılıklarını minimum düzeye indirirken, fikir birliğini de artırır. Uyum ilkesi içinde davranma, diğer bireylerle fikir birliğini ve mutabakatı gerektirir.
- **Sempati İlkesi:** Son olarak sempati ilkesi ise bireyin kendi ve karşısındaki birey arasındaki antipatik davranışları azaltırken, sempatiyi artırır. Bu ilke sayesinde birey karşısındaki ile arasındaki soğukluk ve hoşnutsuzluğu en aza indirmeye çalışırken, önemli olan iki taraf arasındaki sempati ve sıcaklığın artmasının sağlanmasıdır.

Diğer taraftan *Leech nezaket ilkelerinin evrensel düzeyde tüm kültürler için geçerli olabileceği noktasında dikkatli hareket etmiş* ve söz konusu ilkelerin farklı kültürlerde farklı yönlerden öne çıkabileceğini de ayrıca vurgulamıştır.



Nezaket ilkelerinin, evrensel düzeyde tüm kültürlerde aynı önem ve hassasiyete sahip olduğu düşünülmemelidir. Farklı kültürler farklı ilkelere daha fazla önem verebilir.



Örnek

- İncelik ilkesi İngiliz kültüründe büyük bir öneme sahipken, tevazu ilkesi Japon kültüründe ve cömertlik ilkesi ise Akdeniz kültüründe daha büyük bir öneme sahip olabilir.

Nezaket ilkelerinin, birey olarak bir ömür boyu özenle ve dikkatle korunması gereken en değerli özelliklerimizden olduğu kabul edilmelidir.

## ORTAMLARA GÖRE NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI

Bireylerin yaşadıkları toplumda kabul görmeleri yanında hem kendileri hem de diğer bireyler ile sağlıklı bir iletişim kurabilmeleri nezaket ve görgü kurallarını uygulamaları ile sağlanabilir. Nezaket ve görgü kurallarına uyan toplumlar, örnek toplumlar olarak gösterilir. Görgü ve nezaket kuralları ile bütünleşmiş söz konusu toplumlar ve bireyler arasındaki etkileşim ve ilişkiler, bir yandan hayatı kolaylaştırırken bir yandan da sosyal olarak güçlü ve sağlıklı bireylerin yetişmesine imkân sağlar. Dolayısıyla yaşanan toplum içinde saygın, uyumlu ve uygun bireyler olabilmek için sosyal davranış kurallarını oluşturan nezaket ve görgü kurallarının toplumun tüm bireyleri tarafından öğrenilmesi ve söz konusu bu kurallara uyulması büyük bir önem arz etmektedir.

Bu bağlamda nezaket ve görgü kurallarının neler olduğunun ele alınması yerinde olacaktır. Çok farklı ortamların gerektirdiği çok farklı nezaket ve görgü kuralları bulunmakla birlikte, bu başlık altında nezaket ve görgü kuralları; yüz yüze iletişimde görgü ve nezaket, telefon ile iletişimde görgü ve nezaket, ziyaret ve davetlerde görgü ve nezaket ile diğer sosyal ortamlarda görgü ve nezaket olmak üzere dört alt başlık olarak ele alınacaktır.

## Yüz Yüze İletişimde Nezaket ve Görgü

Yüz yüze iletişim kapsamında selamlaşma, tanışma, tanıştırılma ve vedalaşma ön plana çıkmaktadır. Bu başlık altında söz konusu bu dört farklı sosyal ortamda nasıl davranılması ile ilgili nezaket ve görgü kuralları ele alınacaktır.

### Selamlaşma

Selamlaşma, *bir toplumda sevginin, saygının, nezaketin ve sempatinin bir sembolü ve anlatımı* olarak ifade edilebilir. Selamlaşma bir duygu ifadesi olarak görülebilir. Selam vermek insana saygı ve güven duymak demektir. Dolayısıyla selamlaşma, aynı zamanda bir emniyet belirtisi konumundadır.

Gerek sosyal yaşamda gerekse de iş ortamlarında tüm iletişim, etkileşim ve ilişkiler selamlaşma ile başlar. Özel bir dil kullanımı olarak değerlendirilebilen selamlaşmak ciddi bir iştir ve nasıl verilmişse öyle alınır ve cevaplanır. Selamlaşırken hafif bir baş hareketinin yanında sesli olarak “merhaba, günaydın, selamünaleyküm, iyi günler” gibi yaygın kullanılan ifadelerden yararlanılır.



Selamlaşma, *bir toplumda sevginin, saygının, nezaketin ve sempatinin bir sembolü ve anlatımı* olarak tanımlanabilir.



Örnek

- Selaşmada, selam nasıl verildiyse öyle alınarak cevaplanmalıdır. "iyi günler" diyen biri ile selamlaşırken "iyi günler", "merhaba" diye selamlaşan biri ile "merhaba" diyerek selamlaşma yapılmalıdır.

İki ya da daha fazla kişinin birbirleri ile karşılaştıklarında sergiledikleri davranışlar selamlaşmayı kapsar. Ancak her zaman karşılıklı iki taraf birbirini tanımayabilir. Birbirlerini tanımayan iki taraf da gerektiğinde karşılaştıklarında selamlaşabilirler.



Örnek

- Uzun bir yolculuk için kullanılan herhangi bir ulaşım aracında, yanınızda oturan veya oturacak hiç tanımadığınız biri selamlanmalıdır.

Selamlaşma uygun bir ses tonu ile yapılmalıdır. İçten, samimi, gösterişe kaçmadan olgun bir şekilde selamlaşmak değerli bir birey olmanızı sağlayacaktır. Bu kapsamda selamlaşmanın incelikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Selamlaşırken karşı taraf ile göz teması muhakkak kurulmalıdır.
- Selamlaşırken içten, sevecen ve sempatik olunmalıdır.
- Selamlamak için hazırlanan biri görmezden gelinmemelidir.
- Yanlışlıkla dahi olsa verilen tüm selamlara karşılık verilmelidir. Ancak kadınlar selamlamak zorunda değildir.
- Genel sosyal ortamlarda görülen tanıdık bireyler, başkaları rahatsız edilmeden uzaktan sessizce selamlanmalıdır.
- Tanımadığımız biri ile iletişime geçmek gerektiğinde, önce selam verilmelidir.
- Uzun yolculuklarda, yanınızda oturan veya oturacak kişi selamlanmalıdır.

Sosyal hayatta selamlaşmada kendine özgü bir sıralama söz konusudur. Genel olarak;

- Erkekler, kadınları (ancak açık ortamda kadınlar, erkekleri önce selamlar);
- Küçükler, büyükleri (kültürümüzde bazen büyükler, küçük çocukları selamlayabilir);
- Astlar, üstleri;
- Gelenler, ortamda bulunanları;
- Ayrılanlar, kalanları;
- Yürüyenler, oturanları;
- Aracı olanlar, yürüyenleri;
- Az sayıda olanlar, çok olanları selamlamalıdır.

Son olarak kültürümüzde özellikle uygulanan selamlaşma ritüelinde tokalaşma ve bunun yanında tarafların birbirine sarılması ve öpüşmesi de gerçekleşir. Kültürden kültüre farklılaşan bu ritüelin uygulanma hususları ile ilgili önceden araştırma yapmak yerinde olacaktır.

## Tanışma

Sosyal ilişkilerin başlangıç noktasını oluşturan tanışma, *bireyin kendini başkalarına tanıtması* olarak tanımlanabilir. Tanışma olmadan taraflar arasında herhangi bir bağ kurulmadığı gibi, taraflar arasında sosyal bir ilişkiden de söz etmek mümkün değildir. Dolayısıyla tanışma gerçekleştikten sonra taraflar arasında dostluk, samimiyet, sosyal ve bireysel ilişki kurulabilir.

Tanışmada birey kendini başkalarına tanıtırken “ben Ada Hanım” ya da “bendeniz Ada” gibi ifadeler kullanmamalıdır. *Tanışmada sadece ad ve soyadı doğrudan söylenmelidir.*



Tanışma, *bireyin kendisini başkalarına tanıtması* olarak tanımlanabilir.



Örnek

- Tanışma esnasında kullanılacak doğru ifade , "Ada Taşkiran" şeklinde ad ve soyadın doğrudan söylenmesidir.

Bunun yanında, tanışma esnasında “Memnun oldum.” veya “Tanıştığımıza çok sevindim.” ya da “Şeref duyduğum.” şeklinde ifadeler kullanmak nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde yerinde olacaktır. Ayrıca *tanışma sırasında erkeklerin şapka ve eldivenlerini çıkarmaları gerekmektedir*. Kadınlar için böyle bir gereklilik söz konusu değildir. Genel olarak tanışma esnasında ayakta olmak, saygılı ve güler yüzlü davranmak, samimi olmak, tebessüm etmek ve karşılıklı olarak iyi ve nazik ifadeler kullanmak önemli hususlardır.

### Tanıştırılma

Bireylerin günlük ve sosyal yaşamlarında önemli bir yer edinen sosyal davranış biçimi olan *tanıştırılma başkası tarafından yapılan iki tarafı birbirine tanıtırma sürecini anlatan bir durumdur*.

İlke olarak tanışmada olduğu gibi tanıştırmada da ayakta durulmalıdır. Tanıştırma süreci “Tanıştırabilir miyim?” ya da “Tanıştırmak istiyorum.” gibi nazik ve kibar ifadelerle başlatılmalıdır. *Bir kadın bir erkekle tanıştırma esnasında önce kadının adı söylenerek süreç yönetilmelidir*.



Tanıştırılma, *başkası tarafından yapılan iki tarafı birbirine tanıtırma sürecini anlatan bir durumdur*.



Örnek

- "Hande Hanım sizi Murat Bey ile tanıştırabilir miyim?" ya da "Hande Hanım sizi Murat Bey ile tanıştırmak istiyorum" şeklinde zarif ifadeler tercih edilmelidir.

Belli bir yetkinlik ve beceri gerektiren tanıştırma, dikkatli ve ölçülü olarak yapılmalıdır. Tanıştırıldıktan sonra, tanıştırılan bireyin adını hatırla tutmak ve ona adıyla hitap etmek zarif bir davranış olarak kabul edilir. Tanıştığınız kişilerin bir sonraki karşılaşmanızda sizi tanımadığını fark ederseniz, nazikçe kendinizi hatırlatarak hareket etmeniz, karşınızdaki kişiye verdiğiniz önem ve değerin bir göstergesi olarak değerlendirilir. Eğer karşınızdaki kişi unuttuğunuzu fark etmediyse, nazik bir şekilde özür dileyerek ad ve soyadını hatırlatmasını rica edebilirsiniz.



Eğer *tanıştırılma iş ortamında ya da resmi ortamda yapılırsa, bu durumda bireyin adı ve soyadının önünde unvanı da söylenir.*

Eğer *tanıştırılma iş ortamında ya da resmi ortamda yapılırsa, bu durumda bireyin adı ve soyadının önünde unvanı da söylenir.* Örneğin “Dekanımız Ada Taşkıran” gibi tanıtılmalıdır. Sadece unvanın söylenmesi uygun değildir.

Genel olarak tanışma ve tanıştırılma sürecinde dikkat edilmesi gereken kurallar aşağıda özetlenmiştir:

- Tanıştırma işlemi ilk karşılaşıldığı anda yapılmalıdır,
- Bir ortama yeni gelenler, mevcut olanlara tanıştırılır,
- Astar üstlerine, gençler yaşlılara tanıtılır,
- Tanıştırılmak istenen bireyler için birbirlerinden izin alınmalıdır,
- Bir kadın hiçbir zaman kendini bir erkeğe tanıtmaz,
- Tanıştırmada küçük olan bireyin adı her zaman önce söylenmelidir,
- Bir kişiyi grup içinde başka biri ile tanıştırmak istendiğinde, gruba yaklaşıp uygun zaman beklendikten sonra göz göze gelindiğinde özür dilenip izin istenerek tanıştırma yapılır,
- İlk tanışmada öpüşmek ya da sarılmak uygun değildir.

Yukarıda özetlenen kurallar dışında tanıştırılma ve tanışma süreçlerinde kullanılan farklı kurallar olmakla birlikte, genel olarak yukarıdaki çerçevede hareket etmek önerilebilir.

## Vedalaşma

Yüz yüze iletişimde uyulması gereken nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde son olarak vedalaşma ile ilgili hususlardan bahsedilebilir. Tanışma ve tanıştırılma süreci sonunda bireyin bulunduğu ortamdan ayrılması durumunda vedalaşma gerekliliği ortaya çıkacaktır. “Hoşça kalın.”, “elveda” ya da “görüşmek üzere” gibi bazı veda sözcükleri kullanılarak nazik bir şekilde bulunulan ortamdan uzaklaşılır. Önemli olan husus, *hiçbir şekilde bulunulan ortamdan ya da ait olunan gruptan ayrılırken, sessiz sedasız bir veda gerçekleştirilmemelidir.* Haber vermeden ya da veda etmeden ortamdan ayrılmak nezaketten ve görgüden uzak bir yaklaşımı ifade edecektir.

## Telefon İle İletişimde Nezaket ve Görgü

Yüz yüze iletişimde olduğu gibi, artık günümüz yaşantısının ayrılmaz ve hatta en önemli parçası olan telefon ile iletişimde de bazı nezaket ve görgü kurallarını kullanmak esastır. Telefon ile iletişim önceki zamanlarda masaüstü ya da ankesörlü telefonlar ile sınırlıyken, artık günümüzde cep telefonu ile çok geniş ve yoğun bir kullanım alanı söz konusudur. Cep telefonlarının bireylerin yaşamlarının ayrılmaz bir parçası olması ile birlikte, eğlence mekânlarından okullara, hastanelerden cenaze törenlerine kadar her türlü ortamda cep telefonları sayesinde telefon ile iletişim yaygın bir şekilde yapılmaktadır.

Telefon sosyal yaşamda, iş ortamlarında ve dostluk ilişkilerinde özenle kullanılması gereken çok faydalı bir araç olmakla birlikte, yoğun ve yaygın kullanımını sonucu zaman içinde de sürekli güncellenmesi gereken birtakım kuralları gerektirmektedir. Öncelikle genel olarak telefon ile iletişimde uyulması gereken kurallar aşağıdaki gibi sıralanabilir:



Önemli bir kural olarak: *hiçbir şekilde bulunulan ortamdan ya da ait olunan gruptan ayrılırken, sessiz sedasız bir veda gerçekleştirilmemelidir.*



Özel telefon aramaları *sabah 10.00'dan önce (hafta sonunda 11.00'den önce) ve akşam 22.00'den sonra* yapılmamalıdır.

- Genel ilke olarak *telefon en az iki defa çaldıktan sonra açılmalıdır*.
- Telefonu cevaplayan kişinin “Alo” kelimesi yerine “Efendim” kelimesini kullanması daha uygundur.
- Telefon eden kişi öncelikle karşı tarafı selamladıktan sonra kendini tanıtmalıdır. Devamında “Müsait misiniz?” ifadesi ile izin isteyerek konuşmaya devam etmelidir.
- Telefon eden kişi kendini tanıtmazsa, “Kimsiniz?” denmemeli, bunun yerine “Kiminle görüşüyorum?” ifadesi kullanılarak görüşme sürdürülmelidir.
- Yanlış numara çevirdiğimize dair içinizde bir kuşku oluşursa, karşı tarafın numarasını sormak yerine, orasının aradığınız numara olup olmadığını sorabilirsiniz.
- Telefon görüşmesini bitirme hakkı nezaket ve görgü kuralı olarak büyüktür. Dolayısıyla statü olarak (yaş, sosyal konum, vb.) sizden üstte olan biri ile konuşurken telefonu ilk kapayan siz olmamalısınız.
- Eşit statü ve düzeydeki kişilerde kapama hakkı, ilk arayanındır.
- Size telefon geldiğinde, kapalı ve kalabalık bir ortamdaysanız, müsaade isteyerek dışarı çıkıp konuşma yapmalısınız.
- Özel telefon aramaları *sabah 10.00'dan önce (hafta sonunda 11.00'den önce) ve akşam 22.00'den sonra yapılmamalıdır*.
- Tarafınıza telefon geldiğinde yanınızda sizden statü olarak yüksek biri varsa muhakkak ondan izin istenerek telefon cevaplanmalıdır.
- Telefonla görüşme sırasında karşı tarafın izni alınmadan diyafon açılmamalıdır.
- Telefonla görüşme yaparken başka bir telefon gelirse, ikinci telefon açılmalı, aıtsa beklemeye alınmalı, üstse, ilk telefon bekletilmeye alınarak üst ile görüşme yapılmalıdır.

Bunlar dışında genel olarak telefon ile iletişim sürecinde dikkat edilmesi gereken püf noktaları arasında; *konusurken açık ve anlaşılır olmak, söz kalıpları ve kelimeleri seçerken özenli ve dikkatli davranmak, özellikle ses tonunuzu iyi ayarlamak ve mümkün olduğunca kısa süreli konuşmalar yapmak* gibi kurallar sayılabilir.

Yukarıda belirtilen genel olarak telefon görüşmelerinde dikkat edilmesi gereken nezaket ve görgü kuralları yanında özellikle cep telefonu iletişimine has bazı farklı kuralları da belirtmek yerinde olacaktır. Bu kapsamda cep telefonu ile görüşürken ayrıca dikkat edilmesi gereken kurallar aşağıda özetlenmiştir:

- Toplu taşıma araçları ve kalabalık yerler gibi kamuya açık alanlar ile sosyal ortamlarda yüksek sesle konuşulmamalı ve söz konusu yerlerde görüşme yapılırken boşa olan elinizle nazik ve hafifçe ağız kapatılmalıdır.
- Cenazede, düğünde, ibadethanelerde, iş görüşmesinde, sinema ve tiyatrodan, uçağa ve kütüphanelerde cep telefonu sessize alınmalı veya kapatılmalıdır.
- Zil sesi seçimine önemle dikkat edilmeli, türkü, şarkı gibi zil seslerinin tercih edilmesinden kaçınılmalıdır.

- Cep telefonu kullanmamanız gereken bir yerde telefonu kapatmayı unutmuşsanız, çağrı geldiğinde özür dileyerek çağrıyı cevaplamadan ve arayan kim diye bakmadan sonlandırmanız gerekir.
- Toplantı ya da özel bir ortamda beklediğiniz çok acil bir telefon varsa, diğer bireylere önceden böyle bir çağrı beklentiniz olduğu ile ilgili bilgilendirme yapmanız yerinde olacaktır.
- Bir başkasının telefonu açılmak zorunda ise, telefon ait olan kişinin adı ile telefon açılarak kendinizi tanıtırıp neden telefon sahibinin cevap veremediğini açıklanarak görüşme sürdürülmelidir.



Örnek

• Tanıdığınız kişi olan Ada Taşkiran'a ait telefonu açarken: "Ada Taşkiran Hanımefendi'nin telefonu, nasıl yardımcı olabilirim?" şeklinde iletişime geçilmelidir.



Araç kullanırken kesinlikle cep telefonu kullanılmamalıdır.

- İş yemekleri ve resmi ziyaretler gibi yerlerde cep telefonunu masa üstüne koymaktan kaçınılmalıdır.
- Araç kullanırken kesinlikle cep telefonu kullanılmamalıdır. Yol üzerinde uygun bir yer varsa ve trafik engellenmemek şartıyla, araç durdurulup görüşme yapılabilir.
- *İki defa arandığı halde karşı taraf cevap vermiyorsa, üçüncü bir defa arama yapılmamalı, bunun yerine görüşme isteğini belirten kısa mesaj atılmalıdır.*

Görüldüğü üzere cep telefonu ile iletişimde uyulması gereken nezaket ve görgü kuralları, genel olarak telefon ile iletişim kuralları üzerine inşa edilmiş ve zaman içinde yenilenerek yaygınlaşmaya devam etmektedir.

## Ziyaret ve Davetlerde Nezaket ve Görgü

Ziyaret ve davetler insan yaşamının ve sosyal hayatının ayrılmaz ve önemli parçalarından biri olarak kabul edilir. Dolayısıyla özel veya sosyal yaşamda ve iş yaşamında yapılan tüm ziyaret ve davetlerde uyulması gereken bazı görgü ve nezaket kuralları bulunmaktadır. Aşağıda bunlar açıklanmıştır.

### Ziyaretlerde Nezaket ve Görgü

İster toplumsal hayatta ister kamusal alanda olsun gerçekleştirilen tüm ziyaretler, bir nezaket ve insanlık görevi olarak görülür. Ziyaret en basit anlamıyla, *birinin izin alarak bir başkasını görmeye gitmesi* olarak ifade edilebilir.

Bütün ziyaretlerde dikkat edilmesi gereken iki önemli husus bulunmaktadır:

*1. Ziyaret vaktinin iyi seçilmesi, 2. Ziyaretinin randevulu yapılması.* Genel kural olarak ziyaretler haber verilerek randevu alınıp yapılmalıdır. Bazen acil ve istisnai durumlarda (bayram, hasta ve başsağlığı gibi) bu kural esnetilebilse de genel



Ziyaret en basit anlamıyla, *birinin izin alarak bir başkasını görmeye gitmesi* olarak ifade edilebilir.

olarak zamanlama ve randevuya dikkat edilmelidir. Dolayısıyla, ziyaretlerin önceden haber verilerek yapılması bir nezaket kuralıdır.

Belirli zaman aralıklarına tabi olmayan klasik ziyaretler için *sabah saat 10.00 – 11.30, öğleden sonra ise saat 15.00 – 17.00 arası uygun saatler*dir. Yemek zamanına yakın saatler için ziyaret planlaması yapılmamalıdır.

Ziyaretler hem iş yaşamında hem de sosyal ve özel yaşamda insanların yakınlaşmasına ve birbirlerini tanımalarına yardımcı olur. Temel olarak *ziyaret sıralaması bakımında küçüğün büyüğü, gencin yaşlıyı, astın üstü, kıdemsizin kıdemliyi ziyaret etmesi* uygundur.

Ziyaret yapılırken hediye götürülmesi nezaket ve görgü kuralları açısından oldukça önemlidir. Maddi değerinden çok manevi değerinin önemi büyük olan hediyelerin seçiminde ziyaret türü dikkate alınması gereklidir. Bu kapsamda götürülebilecek en temel hediye çiçektir. Ancak, çiçeklerin rengine göre farklı anlamlar taşıdığına dikkat edilmelidir. Çiçeklerin renklerine göre taşıdıkları anlamlar aşağıda Tablo 14.1.'de gösterilmiştir:

**Tablo 14.1.** Çiçeklerin Renklerine Göre Taşıdıkları Anlamlar

<i>Kırmızı Gül:</i> Aşk, romantizm	<i>Leylak:</i> Saadet, mutluluk
<i>Beyaz Gül:</i> Masumiyet	<i>Lale:</i> Gurur
<i>Sarı Gül:</i> İlgi	<i>Menekşe:</i> Alçakgönüllülük
<i>Orkide:</i> Üstünlük	<i>Çiğdem:</i> Neşe
<i>Nergis:</i> Hâkimiyet	<i>Karanfil:</i> Sadakat



Ziyaret edilen bireyin *saatine bakması, yeni konu açmaması veya ayağa kalkması, ziyaretin bitmesi* yönündeki sinyaller olarak kabul edilmelidir.

Son olarak ziyaret edilen bireyin *saatine bakması, yeni konu açmaması veya ayağa kalkması, ziyaretin bitmesi yönündeki sinyaller olarak kabul edilmelidir*. Bu tip durumlarda uygun bir şekilde müsaade istenerek ziyaret sonlandırılmalıdır.

Farklı nedenlerle yapılan ziyaret türleri ile ilgili sınıflandırma aşağıda sunulmuştur:

- **Tebrik ziyaretleri:** Tanıdığımız bir kimse önemli bir görev veya makama tayin edildiği veya atandığında yapılan ziyaretlerdir.
- **Nezaket ziyaretleri:** Kamusal yaşamda eş düzey görevliler ve yöneticiler arasında saygı ve nezaket gereği yapılan ziyaretlerdir. 15-20 dakika sürer.
- **Eş-dost ziyaretleri:** Eş ve dostlarımızla ilişkilerimizi sağlıklı bir şekilde devam ettirebilmek için yaptığımız ziyaretlerdir.
- **Hasta ziyaretleri:** Tanıdıklarımız rahatsızlığında yaptığımız kısa süreli ziyaretlerdir.
- **Taziye ziyaretleri:** Yakın dost ve akrabalar için önemli bir vazife olan ve üç gün içinde yapılması gereken ziyaretlerdir. Taziye için gidilen taraf sonradan, gelenlere şahsen veya telefonla teşekkür etmelidir.
- **Bayram ziyaretleri:** Uzun süreli olmayan, sadece dini bayramlarda yapılan ve büyüklerin yanına gidildiği ziyaretlerdir. 15-20 dakikayı geçmemelidir.



Kokteyl davetler ile resepsiyonlar arasındaki temel fark, *resepsiyonların daha kapsamlı olması yanında kıyafet, yiyecek-içecek ve sunum bakımında daha ağır olmasıdır.*



*Davetlere 10-15 dakika önce veya sonra gidilebilir, daha erken veya geç gitmek ev sahibini zor durumda bırakacağı gibi nezaketsiz bir davranış olarak da kabul edilir.*

- **Resmi ziyaretler:** Devlet düzeyinde yapılan resmi niteliği olan ziyaretlerdir. Dolayısıyla resmi ziyaretler, törensel ve biçimsel olarak daima protokol kuralları içinde yürütülmelidir.
- **Veda ziyaretleri:** Bir görevden ya da kurumdan ayrılan veya tayini çıkan bireylere, üstlerini de kapsayan diğer çalışma arkadaşları tarafından yapılan ziyaretlerdir.
- **Teşekkür ziyareti:** Tarafınızı ziyarete gelenlere veya herhangi bir konuda yardım aldığınız kişilere teşekkür ziyaretinde bulunmak nezaket kuralları içinde önemli bir yere sahiptir.

Son olarak farklı ziyaret türleri olmakla birlikte, önemli olan her bir ziyaretin kendine has süreci içinde gerçekleştirilmesi önemlidir. Zira gecikmiş bir ziyaret yapılmamış anlamına gelecektir.

### Davetlerde Nezaket ve Görgü

Davetler, çok eski zamanlardan beri sosyal yaşamın önemli unsurlarından biri olarak kabul edilir. Özellikle misafirperverliğimiz ile bilinen kültürümüzde de davetler oldukça önemlidir. Düzenlenmesi için bir nedene bağlı olması gereken davetler, özel olabileceği gibi yarı resmi ve resmi nitelikte de yapılabilmektedir. Hangi nedenle ve hangi sosyal çevrede yapılırsa yapılsın davetler, belirli kurallar çerçevesinde gerçekleştirilmelidir.

*Davetlere 10-15 dakika önce veya sonra gidilebilir, daha erken veya geç gitmek ev sahibini zor durumda bırakacağı gibi nezaketsiz bir davranış olarak da kabul edilir. Davetlerde sevgi, saygı, samimiyet ve güler yüzle konuklar karşılanmalıdır.*

Diğer önemli bir husus davetlilerin seçimidir. Birbiriyle uyumlu, bir araya gelmesi sorun olmayacak ve birbiriyle tanışması uygun olan bireyler davet edilmelidir. Ayrıca statü ve makam bakımından birbirine eşit ya da yakın kişileri çağırmaktan kaçınılmalıdır. Özel davetler davetiye veya telefon ile yapılabilir. Ancak resmi ve kalabalık davetler mutlaka davetiye ile yapılmalıdır. Burada önemli olan davetiyede eğer katılma durumunuzu tespit etmek üzere "L.C.V." (Lütfen Cevap Veriniz) varsa, orada belirtilen tarih ve zamandan önce katılma durumunuzu mutlaka belirtmelisiniz.

Davetlerde onur konuğu davet edilecekse, davet bizzat ilgili kişi ziyaret edilerek yapılmalı, mümkünse iki ayrı tarihe göre seçenekler sunularak onur konunun uygunluğuna göre tarih belirlenmelidir. Onur konukları, mevki ve statü sahibi kişiler davete en son teşrif ederler.

Davetler genel olarak farklı olarak sınıflandırılmakla birlikte, aşağıda beş farklı grup altında ele alınmıştır.

- **Ev davetleri:** Tanıdıklarımız ile daha yakın ve samimi ilişkiler kurabilmek üzere yapılan davetlerdir.
- **Çay davetleri:** Günümüzde özellikle kadınların arkadaşlarıyla görüşmek amacıyla gündüz 14.00 – 17.00 arasında düzenledikleri davetlerdir.

- **Yemek davetleri:** Kahvaltı, öğle veya akşam yemekleri için düzenlenen, istendiğinde iş görüşmeleri de kapsayan davetlerdir. Bunun yanında kahvaltı ve öğle yemeklerinin birleştirildiği “brunch”larda bu davetlerdendir.
- **Kokteyl davetleri:** Tanışma, açılış töreni, diploma töreni, ziyafet yemeği öncesi gibi nedenlerle misafirleri kısa süreli olarak bir araya getiren davetlerdir. Kokteyllerin süresi 1-2 saati geçmez.
- **Resepsiyonlar:** Yeni gelen bir misafir, seçkin bir ziyaretçi veya üst düzey bir kişi onuruna düzenlenen davetlerdir. Ayrıca milli günler gibi her türlü yıldönümleri için de düzenlenir. Kokteyl davetlerden temel farkı, **daha kapsamlı, kıyafet, yiyecek-içecek ve sunum bakımında daha ağır olmasıdır.**

## Diğer Ortamlarda Nezaket ve Görgü

Yukarıda belirli bir bakış açısıyla sınıflandırılarak aktarılan nezaket ve görgü kuralları dışında farklı ortamlarda da nezaket ve görgü kurallarına uyulmalıdır.

Öncelikle cadde ve sokaklarda saygılı ve kibar olunmalı, bir şey yenip içilmemelidir, belirlenen kurallara birebir uyulmalıdır. **Yürürken erkekler kadınlara sağ taraftan eşlik etmeli, trafiğin aktığı tarafta erkekler yürümelidir.**

Genelde kullanılan asansöre binerken içeridekiler selamlanır ancak alışveriş merkezi, hastane gibi genel asansörlerde selamlama gerekliliği yoktur. Asansörün taşıma kapasitesine dikkat edilmeli ve son giren gerekirse inmelidir. Asansöre binerken kadınlara, büyük ve küçüklere yol verilmelidir. Kalabalık asansörlerde sıra beklenmelidir. Asansörde diğer bireyler incelenmemeli, kapıya dönük, ileriye ya da yere bakarak beklenmelidir.

Toplu taşıma araçlarında diğer insanların haklarına saygılı olunmalıdır. Ses tonuna, cep telefonu kullanımına ve iletişim tarzına dikkat edilmelidir. **Oturma yerlerinde bacaklar açılarak, bacak bacak üstüne atarak oturulmamalıdır.** Araçlara binerken kadınlara öncelik verilmesi büyük bir nezaket göstergesidir. Ayrıca **kişisel bakıma büyük hassasiyet gösterilerek diğer insanlar asla rahatsız edilmemelidir.**

Sonuç olarak nezaket sahibi ve görgülü olmak insanca yaşamının ve sağlıklı bir toplum yaratmanın en önemli koşulu olarak değerlendirilmelidir. Sosyal yaşam gereği ortak paylaşım alanlarında ilişki ve etkileşim içinde olan bireyler, nezaket ve görgü kurallarını uygulayarak daha sağlıklı ve nitelikli bir toplum oluşturabilir.



### Bireysel Etkinlik

- Toplamları oluşturan bireylerin nezaket ve görgü kurallarına uyma gerekliliğini tartışınız.
- Sizce kültürün nezaket ve görgü kurallarının uygulanması üzerinde bir etkisi olabilir mi? Nedenleri ile birlikte tartışınız.



## Özet

### •NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI

•Genel olarak nezaket ve görgü kuralları, bir arada yaşayan bireylerin uyması gereken kurallardır. Nezaket ve görgü kuralları, belirli ortamlarda belirli kişilere karşılık uygulanan kurallar değil, bireyin, başta kendine olmak üzere yaşadığı topluma ve insanlığa karşı duyduğu saygının bir ifadesi olan ve her koşulda ve ortamda her bir bireye karşı gösterdiği davranışlar bütünü temsil etmektedir.

### •NEZAKET VE GÖRGÜ KAVRAMLARI

•Nezaket ve görgü kuralları, sosyal davranışın temelini oluşturmaktadır. Bireylerin yaşamlarını sürdürdükleri toplum içinde kullanılan nezaket ve görgü kavramları, dünya üzerindeki tüm devletler tarafından ortaklaşa ortaya konan, ortak bir evrensel kültür ve insanlığın ortak bir mirası olarak görülmektedir.

#### •Nezaket Kavramı

•Nezaket, terbiye gereği geleneklere uygun, saygılı, barışçı ve dürüst davranışın bir ifadesi olarak tanımlanabilir.

#### •Görgü Kavramı

•Görgü kavramı, *bireyin toplum içinde ve kendi yaşamında uymak zorunda olduğu ahlak, eğitim ve incelik kurallarının bütünü* olarak tanımlanabilir.

### •GÖRGÜ VE NEZAKETİ OLUŞTURAN UNSURLAR VE İLKELER

•Görgü ve nezaketi oluşturan bazı ilke ve unsurlar bulunmaktadır.

#### •Unsurlar

•Görgü ve nezaketi oluşturan unsurlar aşağıda şekilde sıralanarak açıklanabilir:

•**Zarafet:** Bireylerin davranışlarının, tutumlarının, görünüşlerinin ve duygu ve düşüncelerinin zarif ve ince olmasını ifade eder.

•**Hoşgörü:** Bu unsur ile birey, hem başkalarına, diğerlerine, etrafa hem de onların duygu ve düşüncelerine hoşgörü olur.

•**Sadelik:** Bu unsurun en temel göstergesi ölçülü olmaktır.

•**Yumuşaklık:** Yumuşaklık unsuruna sahip bireyler sert ve sivri bir yaklaşım içinde olmamayı tercih ederler.

•**Saygı:** Saygılı olma unsuru birey olmanın en temel unsurlarından biridir.

•**Dikkat:** Bireyin hem dünyadaki hem de çevresindeki gelişmeleri takip etmesi, onlardan ders çıkarmasıdır.

#### •İlkeler

•Görgü ve nezaketi oluşturan ilkeler açısından konu ele alındığında özellikle nezaket kavramı açısından ilkelerin ön plana çıktığı görülmektedir.

•**İncelik İlkesi:** İncelik yaparak birey karşısındakine önemli ölçüde fayda yaratmış olur.

•**Cömertlik İlkesi:** Bireyin katlanacağı bedel en üst düzeyde gerçekleşirken, elde edeceği fayda açısından ise kendine sınırlı olur.

•**Takdir İlkesi:** Bu ilkede önemli olan karşısındakinin değerini artırmadır.

•**Tevazu İlkesi:** Bu ilkede birey, kendisini takdir etmede en minimum düzeyde davranırken, kendisinin değerini bilmemeyi de en üst düzeyde gerçekleştirir.

•**Uyum İlkesi:** Uyum ilkesinde birey kendisi ve karşısındaki birey arasındaki fikir ayrılıklarını minimum düzeye indirirken, fikir birliğini de artırır.

•**Sempati İlkesi:** Birey bu ilke sayesinde kendisi ve karşısındaki birey arasındaki antipatik davranışları azaltırken, sempatiyi artırır.



## Özet (devamı)

### •ORTAMLARA GÖRE NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI

•Bu başlık altında bireylerin uyması gereken nezaket ve görgü kuralları, yüz yüze iletişim, telefon ile iletişim, ziyaret ve davetler ile diğer ortamlarda nezaket ve görgü kuralları başlıkları altında ele alınacaktır.

### •Yüz Yüze İletişimde Nezaket ve Görgü

•Yüz yüze iletişim kapsamında selamlaşma, tanışma, tanıştırılma ve vedalaşma ön plana çıkmaktadır.

•**Selamlaşma:** Gerek sosyal yaşamda gerekse de iş ortamlarında tüm iletişim, etkileşim ve ilişkiler selamlaşma ile başlar ve nasıl verilmişse öyle alınır ve cevaplanır. Selamlaşma uygun bir ses tonu ile yapılmalıdır.

•**Tanışma:** Tanışmada sadece ad ve soyadı doğrudan söylenmelidir. Genel olarak tanışma esnasında ayakta olmak, saygılı ve güler yüzlü davranmak, samimi olmak, tebessüm etmek ve karşılıklı olarak iyi ve nazik ifadeler kullanmak önemli hususlardır.

•**Tanıştırılma:** İlke olarak tanışmada olduğu gibi tanıştırmada da ayakta durulmalıdır. Belli bir yetkinlik ve beceri gerektiren tanıştırma, dikkatli ve ölçülü olarak yapılmalıdır.

•**Vedalaşma:** Tanışma ve tanıştırılma süreci sonunda bireyin bulunduğu ortamdan ayrılması durumunda vedalaşma gerekliliği ortaya çıkacaktır. Önemli olan husus, hiçbir şekilde bulunulan ortamdan ya da ait olunan gruptan ayrılırken, sessiz sedasız bir veda gerçekleştirilmemelidir.

### •Yüz Yüze İletişimde Nezaket ve Görgü

•Genel ilke olarak telefon iki defa çaldıktan sonra açılmalıdır. Telefon görüşmesini bitirme hakkı nezaket ve görgü kuralı olarak büyüktür. Eşit statü ve düzeydeki kişilerde kapama hakkı, ilk arayanındır. Özel telefon aramaları sabah 10.00'dan önce (hafta sonunda 11.00'den önce) ve akşam 22.00'den sonra yapılmamalıdır.

### •Ziyaret ve Davetlerde Nezaket ve Görgü

•Ziyaret ve davetler insan yaşamının ve sosyal hayatının ayrılmaz ve önemli parçalarından biri olarak kabul edilir.

•**Ziyaretlerde Nezaket ve Görgü:** Bütün ziyaretlerde dikkat edilmesi gereken iki önemli husus bulunmaktadır: 1. Ziyaret vaktinin iyi seçilmesi, 2. Ziyaretinin randevulu yapılması. Ziyaret edilen bireyin saatine bakması, yeni konu açmaması veya ayağa kalkması, ziyaretin bitmesi yönündeki sinyaller olarak kabul edilmelidir. Ziyaret türleri, tebrik, nezaket, eş-dost, taziye, bayram, resmi, veda ve teşekkür ziyaretleri olarak sıralanabilir.

•**Davetlerde Nezaket ve Görgü:** Davetler, çok eski zamanlardan beri sosyal yaşamın önemli unsurlarından biri olarak kabul edilir. *Davetlere 10-15 dakika önce veya sonra gidilebilir*, Birbiriyle uyumlu, bir araya gelmesi sorun olmayacak ve birbiriyle tanışması uygun olan bireyler davet edilmelidir. Davetler; ev, çay, yemek, kokteyl ve resepsiyon davetleri olarak sıralanabilir.

### •Diğer Ortamlarda Nezaket ve Görgü

•Cadde ve sokaklarda saygılı ve kibar olunmalı, bir şey yenip içilmemelidir. Genelde kullanılan asansöre binerken içeridekiler selamlanır ancak alışveriş merkezi, hastane gibi genel asansörlerde selamlama gerekliliği yoktur. Toplu taşıma araçlarında diğer insanların haklarına saygılı olunmalıdır. Ses tonuna, cep telefonu kullanımına ve iletişim tarzına dikkat edilmelidir.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Nezaket ve görgü kuralları eskilerin deyimiyle aşağıdakilerden hangisi ile adlandırılır?
  - a) Adab-ı muhalefet
  - b) Adab-ı maharet
  - c) Adab-ı muayyeniyet
  - d) Adab-ı muaşeret
  - e) Adab-ı muavenet
2. Belirli zaman aralıklarına tabi olmayan klasik ziyaretler için sabah ve öğleden sonra uygun saatler aşağıdakilerden hangisinde doğru verilmiştir?
  - a) Sabah 11.00-12.30 – Öğleden sonra 15.30-17.00
  - b) Sabah 10.00-12.00 – Öğleden sonra 15.00-17.30
  - c) Sabah 10.00-11.30 – Öğleden sonra 15.00-17.00
  - d) Sabah 11.00-12.00 – Öğleden sonra 16.00-17.00
  - e) Sabah 10.00-11.30 – Öğleden sonra 16.30-17.30
3. Aşağıdakilerden hangisi yüz yüze iletişimde nezaket ve görgü kuralları altında ele alınan sosyal ortamlardan biri değildir?
  - a) Yüzleşme
  - b) Tanışma
  - c) Vedalaşma
  - d) Selamlaşma
  - e) Tanıştırılma
4. İnsanların yaşam alanlarını oluşturan aşağıdaki alanlardan hangisinde nezaket ve görgü kurallarını uygulamak gerekmektedir?
  - a) Teknik alan
  - b) Kişisel alan
  - c) Sosyal alan
  - d) Kamusal alan
  - e) Özel alan
5. Bireyin, kendisini takdir etmede minimum düzeyde davranırken, kendisinin değerini bilmemeyi de en üst düzeyde gerçekleştirdiği nezaket ilkesi aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Cömertlik ilkesi
  - b) Tevazu ilkesi
  - c) Takdir ilkesi
  - d) Uyum ilkesi
  - e) İncelik ilkesi

6. Cep telefonu ile iki defa arandığı halde karşı taraf cevap vermiyorsa, görüşme isteği için aşağıdakilerden hangisi yapılmalıdır?
  - a) Üçüncü kez arama yapılmalı.
  - b) Kısa mesaj atılmalı.
  - c) Ortak bir arkadaş aranmalı.
  - d) Telesekretere mesaj bırakılmalı.
  - e) Fax çekilmeli.
7. Bir toplumda sevginin, saygının, nezaketin ve sempatinin bir sembolü ve anlatımı olarak ifade edilen kavram aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Tanışma
  - b) Vedalaşma
  - c) Tanıştırılma
  - d) Selamlaşma
  - e) Yüzleşme
8. Bireylerin sert ve sivri bir yaklaşım içinde olmamayı tercih etmelerini ifade eden görgü ve nezaketi oluşturan unsur aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Sadelik
  - b) Dikkat
  - c) Zarafet
  - d) Saygı
  - e) Yumuşaklık
9. Genel ilke olarak telefon en az kaç defa çaldıktan sonra açılmalıdır?
  - a) Üç kez
  - b) İki kez
  - c) Dört kez
  - d) Bir kez
  - e) Beş kez
10. Ziyaret yapılırken nezaket gereği götürülen orkide çiçeği aşağıdaki anlamlardan hangisini taşımaktadır?
  - a) Sadakat
  - b) Masumiyet
  - c) Saadet
  - d) Üstünlük
  - e) Gurur

**Cevap Anahtarı**

1.d, 2.c, 3.a, 4.c, 5.b, 6.b, 7.d, 8.e, 9.b, 10.d

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Alıcı, A. (2012). Yeni görgü kuralları. İstanbul: Elma Yayıncılık.
- Aytürk, N. (2018). Protokol ve sosyal davranış kuralları (Genişletilmiş 8. baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Aytürk, N. (2013). Sosyal davranış (2. baskı). Ankara, Nobel Yayıncılık.
- Culpeper, J. (2011). Politeness and impoliteness. K. Aijmer ve G. Andersen (Ed.) Sociopragmatics, Volume 5 of Handbooks of Pragmatics içinde (s.391-436). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Cüceloğlu, D. (2006). İnsan ve Davranışı (15. baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çakır, S. (2018). Bay Protokol Bayan Nezaket – Görgü, Nezaket ve Protokol. İstanbul: Erguvan Yayınevi.
- Değirmenci, Y. (2019). Modern Dünyada Görgü Kuralları (2. baskı). İstanbul: Tahlil Yayınları.
- Dumanlı, G. (2017). Gençler İçin Görgü ve Zarafet. İstanbul: Genç Destek Yayınları.
- Endang, F. Linguistic Politeness Theory. 30 Temmuz 2019 tarihinde [https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/3462/4\\_LINGUISTIC%20POLITENESS%20THEORY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/3462/4_LINGUISTIC%20POLITENESS%20THEORY.pdf?sequence=1&isAllowed=y) adresinden erişildi.
- Esirci, Ş. (2018). Görgü ve Nezaket Kuralları (3. baskı). Ankara: Bilgi Yayınevi.
- Gazali, İ. (2017). Görgü ve Nezaket Kuralları. İstanbul: Ehil Yayıncılık.
- İçöz, A. (2011). Çalışan ve Yönetici İçin İş Hayatı Oyun Kuralları. İstanbul: Cinius Yayınları.
- Leech, G. N. (1983). Principles of Pragmatics. London: Longman.
- MEGEP (2011) Görgü Kuralları - 1, Aile ve Tüketici Bilimleri, 29 Temmuz 2019 tarihinde [http://megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/](http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/) adresinden erişildi.
- MEGEP (2011) Görgü Kuralları - 2, Aile ve Tüketici Bilimleri, 29 Temmuz 2019 tarihinde [http://megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/](http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/) adresinden erişildi.
- MEGEP (2011). Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri. 30 Temmuz 2019 tarihinde [http://megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/](http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/) adresinden erişildi.
- Okur, S. (2018). Zarafet, Görgü ve Protokol (2. baskı). İstanbul: Çalılıkşu Yayınları.
- Öznel, E. (2015). Sosyal Yaşam ve İş Dünyasında Biraz Nezaket Lütfen (3. baskı). İstanbul: Nemesis Kitap.
- Shahrokhi, M. ve Bidabadi, S. F. (2013). An overview of politeness theories: Current status, future orientations. American Journal of Linguistics, 2(2), 17-27.

Yılmaz, Y. (2013). Kamusal ve Toplumsal Yaşamda Görgü ve Protokol Kuralları (2. baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.