



anadolum

e K a m p ü s
ve

anadolu mobil

dilediğin yerden,
dilediğin zaman,
öğrenme fırsatı!



(ekampus.anadolu.edu.tr)



(mobil.anadolu.edu.tr)

ekampus.anadolu.edu.tr



Takvim



Duyurular



Ders
Kitabı (PDF)



Epub



Html5



Mobi
Kitap



Sesli Kitap



Canlı Ders



Video



Ünite
Özeti



Sesli Özet



Sorularla
Öğrenelim



Alıştırma



Çözümlü
Sorular



Deneme
Sınavı



Tartışma
Forumu



Çıkmış Sınav
Soruları



Sınav Giriş
Bilgisi



Sınav
Sonuçları



Öğrenci
Toplulukları



AOS DESTEK

AÇIKÖĞRETİM DESTEK SİSTEMİ

Açıköğretim Sistemi ile ilgili

merak ettiğiniz her şey AOS Destek Sisteminde...

- Kolay Soru Sorma ve Soru-Yanıt Takibi
- Sıkça Sorulan Sorular ve Yanıtları
- Canlı Destek (Hafta İçi Her Gün)
- Telefonla Destek

aosdestek.anadolu.edu.tr

AOS DESTEK Sistemi İletişim ve Çözüm Masası

0850 200 46 10

www.anadolu.edu.tr



/AOFAnadolum



/Anadolu_Univ



instagram.com/anadoluuniv

T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ YAYINI NO: 2871
AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ YAYINI NO: 1828

SOSYAL DAVRANIŞ VE PROTOKOL

Yazar

Nihat AYTÜRK (Ünite 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)

Editörler

Nihat AYTÜRK

Dr.Öğr Üyesi Adili Sadık BAHÇE

Bu kitabın basım, yayım ve satış hakları Anadolu Üniversitesine aittir.
“Uzaktan Öğretim” tekniğine uygun olarak hazırlanan bu kitabın bütün hakları saklıdır.
İlgili kuruluştan izin almadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt
veya başka şekillerde çoğaltılamaz, basılamaz ve dağıtılamaz.

Copyright © 2013 by Anadolu University
All rights reserved

No part of this book may be reproduced or stored in a retrieval system, or transmitted
in any form or by any means mechanical, electronic, photocopy, magnetic tape or otherwise, without
permission in writing from the University.

Öğretim Tasarımcıları

Prof.Dr. Müjgan Yazıcı
Doç.Dr. İrem Erdem Aydın

Grafik Tasarım Yönetmenleri

Prof. Tevfik Fikret Uçar
Doç.Dr Nilgün Salur
Öğr.Gör. Cemalettin Yıldız

Dil ve Yazım Danışmanı

Okt. Nilay Girişen

Kapak Düzeni

Prof.Dr. Halit Turgay Ünal

Grafikerler

Gülşah Karabulut
Hilal Özcan
Aysun Şavlı

Dizgi ve Yayına Hazırlama

Kitap Hazırlama Grubu

Sosyal Davranış ve Protokol

E-ISBN

978-975-06-3272-3

Bu kitabın tüm hakları Anadolu Üniversitesi'ne aittir.

ESKİŞEHİR, Ocak 2019

2621-0-0-0-2002-V01

İçindekiler

Önsöz	viii
-------------	------

Sosyal Davranış Kuralları	2
SOSYAL DAVRANIŞLARI OLUŞTURAN ÖGELER VE ETMENLER	3
Hukuk Kuralları.....	4
Din Kuralları.....	4
Ahlâk Kuralları.....	4
Örf ve Âdetler	5
Saygı ve Nezaket Kuralları	5
SOSYAL VE KURUMSAL YAŞAMDA (İŞ ORTAMINDA) DAVRANIŞ KURALLARI	5
Hitap	6
Selamlama	8
Tanıtma ve Tanıştırma.....	10
El Sıkma (Tokalaşma).....	13
El Öpme	15
Yanaktan Öpme	15
Teşekkür Etme ve Özür Dileme.....	16
Konuşma ve Dinleme.....	17
Telefonda Konuşma	20
Özet	23
Kendimizi Sınyalım	24
Yaşamın İçinden	25
Okuma Parçası.....	25
Kendimizi Sınyalım Yanıt Anahtarı	25
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı	26
Yararlanılan Kaynaklar	26

1. ÜNİTE

Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları.....	28
SOSYAL YAŞAMDA SAYGI, GÖRGÜ VE NEZAKET KURALLARI	29
Trafikte ve Taşıtlarda Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları	29
Trafikte Uyulması Gereken Kurallar	29
Takside ve Otomobilde Uyulması Gereken Kurallar.....	30
Toplu Taşıma Araçlarında Uyulması Gereken Kurallar.....	31
Gezi ve Yolculukta Uyulması Gereken Kurallar.....	32
Sosyal Mekânlarda Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları.....	34
Restoranda Uyulması Gereken Kurallar	34
Pastane, Kafe ve Kahvehanede Uyulması Gereken Kurallar	38
Cadde, Sokak ve Kaldırımında Uyulması Gereken Kurallar	38
Kapı, Asansör ve Merdivende Uyulması Gereken Kurallar.....	40
Kültürel Mekânlarda (Opera, Bale, Sinema, Tiyatro, Konser vb. Kültürel Etkinliklerde) Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları.....	41
Tarihi-Turistik Mekânlarda ve İşletmelerde Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları	41

2. ÜNİTE

Müzelerde ve Ören Yerlerinde Uyulması Gereken Kurallar.....	41
Konaklama İşletmelerinde (Otel, Motel, Pansiyon, Konukevi, Kamping vb.) Uyulması Gereken Kurallar	42
Tatil Yerlerinde Uyulması Gereken Kurallar	42
Mabetlerde (İbadet Yerlerinde) Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları.....	43
Alışveriş Mekânlarında Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları.....	43
Bahşış Verme Konusunda Genel Kurallar.....	45
GÜNLÜK YAŞAMDA SAYGI, GÖRGÜ VE NEZAKET KURALLARI	46
Özet	48
Kendimizi Sınayalım.....	49
Yaşamın İçinden	50
Okuma Parçası.....	50
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı	50
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı.....	51
Yararlanılan Kaynaklar	51

3. ÜNİTE

Sosyal Merasim ve Kutlamalar	52
SOSYAL MERASİMLER	53
Doğum Merasimi	53
Sünnet Merasimi	54
Nişan Merasimi	54
Nikâh ve Düğün Merasimi.....	55
Yeniden Evlenme Merasimi	60
Ayrılma - Boşanma	61
Cenaze Merasimi.....	61
Mevlit Merasimi	63
SOSYAL KUTLAMALAR.....	63
Dinî Bayramlar	63
Dinî Gün ve Geceler	64
Regaip Kandili	64
Miraç Kandili.....	64
Berat Kandili	64
Kadir Gecesi	65
Mevlit Kandili	65
Özel ve Sosyal Günler	65
Yeni Yıl Kutlaması	65
Doğum Günü.....	65
Evlilik Yıldönümü	66
Anneler Günü.....	67
Babalar Günü.....	67
Sevgililer Günü.....	67
Özet	68
Kendimizi Sınayalım	69
Yaşamın İçinden	70
Okuma Parçası	70
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı	71
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı	71
Yararlanılan ve Kaynaklar	71

Sosyal ve Kurumsal Yaşamda Ziyaretler ve Hediyeler..... 72**4. ÜNİTE**

ZİYARETLERDE UYULMASI GEREKEN GENEL	
İLKE VE KURALLAR.....	73
RESMÎ ZİYARETLER.....	77
Göreve Başlama Ziyareti	77
Tebrik (Protokol) Ziyareti	78
Çalışma (İş) Ziyareti	78
Veda Ziyareti.....	78
ÖZEL VE SOSYAL ZİYARETLER.....	79
Nezaket Ziyareti.....	79
Aile Ziyareti	79
Evlilik Ziyareti	80
Doğum Ziyareti	80
Bayram Ziyareti	80
Hasta Ziyareti.....	81
Başsağlığı Ziyareti	82
ZİYARETLERDE ÇİÇEK VE HEDİYE SUNUMLARI.....	82
Çiçek Alma ve Sunma.....	82
Hediye Alma ve Sunma	85
Sosyal Yaşamda Hediye Alma ve Sunma	85
Resmî Ortamda Hediye Alma ve Sunma	86
Hediye Türleri.....	87
Özet	89
Kendimizi Sıneyalım	90
Yaşamın İçinden	91
Okuma Parçası	91
Kendimizi Sıneyalım Yanıt Anahtarı	92
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı	92
Yararlanılan Kaynaklar	93

Davetler ve Ziyafetler..... 94**5. ÜNİTE**

DAVET VE ZİYAFETLERDE GENEL KURALLAR	95
DAVETİYELER	96
KOKTEYL PARTİLER VE RESEPSİYONLAR	98
Kokteyl Partiler.....	98
Resepsiyonlar	99
YEMEK DAVETLERİ.....	100
Resmî Yemek Davetleri.....	100
Resmî Yemek Davetlerinde Masa ve Oturma Düzenleri	101
Tek Uzun Masalar	103
U Masalar	104
Yuvarlak ve Oval Masalar.....	104
Menü Hazırlama, Menü Sunma ve Menü Örnekleri.....	105
Menü Hazırlama.....	106
Menü Servis Sırası.....	107
Menü Örnekleri.....	107
Yemek Servis Kuralları.....	108
Davet ve Ziyafetlerde Görgü ve Nezaket Kuralları	109
Yemek Yeme Kuralları.....	111
Şerefe Kadeh Kaldırma Kuralları	113
Meyve Servis Etme ve Yeme Kuralları	114

Çay/Kahve Servis Etme ve İçme Kuralları	115
Özet	116
Kendimizi Sınayalım	117
Yaşamın İçinden	118
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı	118
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı	118
Yararlanılan Kaynaklar	119

6. ÜNİTE

Kamusal ve Kurumsal Yaşamda Protokol 120

PROTOKOLÜN ANLAM VE ÖNEMİ	121
PROTOKOLÜN UYGULANDIĞI ALANLAR VE KONULAR	122
PROTOKOLDE TEMEL İLKE VE KURALLAR	123
Öndegelim (Öncelik - Sonralık) Sıralaması.....	123
Saygı ve Nezaket	123
Onur ve İtibar	124
Temsil	124
Düzy Eşitliği ve Denklik.....	124
Karşılıklılık.....	124
PROTOKOLDE ÖNEMLİ KİŞİLER (VIP)	125
PROTOKOL TÜRLERİ.....	126
Uluslararası Protokol (Diplomatik Protokol)	126
Devlet Protokolü (Başkent Protokolü)	127
Mülki Protokol (İl Protokolü).....	129
Askeri Protokol.....	130
Adli Protokol	130
Akademik Protokol.....	130
Dinî Protokol	131
Spor Protokolü.....	131
Sosyal Protokol	132
Kurumsal Protokol (Turizm Protokolü).....	133
Özet	135
Kendimizi Sınayalım	136
Yaşamın İçinden	137
Okuma Parçası.....	137
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı	138
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı.....	138
Yararlanılan Kaynaklar	138

7. ÜNİTE

Kamusal ve Kurumsal Yaşamda Protokol Etkinlikleri 140

ULUSAL VE KURUMSAL BAYRAKLAR.....	141
Ulusal Bayrak (Türk Bayrağı)	141
Bayrak Konulacak Makam Odaları ve Salonlar	141
Bayrak Çekilecek Makam Taşıtları	142
Bayrak Çekilecek ve Konulacak Yerler	142
Sürekli Bayrak Çekilecek Yerler	143
Bayrak Örtülecek Yerler	143
Özel Tanıtıcı (Kurumsal) Bayrak	144
RESMÎ - ÖZEL VE SOSYAL TAŞITLAR VE TAŞITLARD A OTURMA	
DÜZENLERİ.....	144
Makam Taşıtlarında Oturma Düzeni	144
Resmî Taşıtlarda Oturma Düzeni	145
Takside Oturma Düzeni	145

Ücretli Şoförün Kullandığı Özel Otomobilde Oturma Düzeni.....	145
Sahibinin Kullandığı Özel Otomobilde Oturma Düzeni	145
TOPLANTILAR.....	146
Toplantılarda Protokol Kuralları.....	146
Toplantılarda Masa ve Oturma Düzenleri	147
Masa Düzenleri	147
Oturma Düzenleri	147
MİLLÎ VE RESMÎ TÖRENLER.....	148
Millî, Resmî ve Mahallî Törenler.....	148
Cumhuriyet Bayramı.....	149
Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı	149
Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı	150
Zafer Bayramı	150
Mahallî Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri, Tarihî Günler ve Törenler	150
Anıtlara Çelenk Sunma Törenleri	150
KURUMSAL TÖRENLER.....	151
Davetiyeler	151
Tören Organizasyonu	152
Törenlerde Oturma Düzenleri	154
Takdim Kuralları	155
Konuşma, Hitap ve Selamlama Kuralları.....	155
Telgraf Sunma Kuralları.....	156
VIP KONUK PROTOKOLÜ	157
Konukları Karşılama ve Uğurlama.....	157
Yabancı Konukları Kabul, Karşılama, Ağır lama ve Uğurlama	158
Özet	161
Kendimizi Sınayalım.....	162
Yaşamın İçinden	163
Okuma Parçası.....	163
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı.....	163
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı.....	163
Yararlanılan Kaynaklar	164

Kurumsal Davranış Protokolü..... 166

8. ÜNİTE

KURUMSAL YAŞAMDA AST - ÜST İLİŞKİLERİ	167
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE DAVRANIŞ YÖNTEMLERİ	172
Önbüro Hizmetleri ve Müşteri İlişkileri	172
Müşterilerle Yüz Yüze İlişki ve İletişim	173
Telefonda İletişim.....	175
İşlevsel ve Görevsel Davranış Yöntemleri	175
KURUMSAL VE SOSYAL YAŞAMDA İNSAN	176
İLİŞKİLERİ VE DAVRANIŞ BİÇİMLERİ	176
İnsan İlişkilerinde Temel İlkeler.....	177
İnsan İlişkilerinde Etkili Davranış Biçimleri	179
Özet	181
Kendimizi Sınayalım.....	182
Yaşamın İçinden	183
Okuma Parçası.....	183
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı.....	183
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı.....	184
Yararlanılan Kaynaklar	184

Önsöz

İnsan doğuştan gezgindir. Bu yüzden insanlar çağlardan beri gezmekte ve seyahat etmektedirler. Bu gezi ve seyahatler sonucunda insanlar yeni bölgeler, ülkeler ve kıtalar keşfetmiş; medeniyetleri öğrenmiş, ülkeler ve milletler arasında kültürel ve ekonomik ilişkiler kurulmuştur.

Türkiye, Avrupa ile Asya arasında kervan yollarının geçtiği İpek Yolu üzerinde bulunan, dünyada kıtalararası turizme açılan ilk ülkelerden biridir. Bu yüzden ülkemizde en büyük konaklama tesisleri olan, tarihî ve mimari sanat şaheseri olarak ayakta duran hanlar ve kervansaraylar vardır. Halkımızın turiste karşı olan geleneksel konukseverliği o çağlarda ve turizm sayesinde başlamıştır. Bu kervansaraylardan bazıları günümüzde 5 yıldızlı konaklama tesisleri (oteller) olarak turizme hizmet vermektedir.

Ancak eskiden seyahatler daha çok ticari ve dini amaç taşıyor iken, günümüzde yapılan seyahatler daha çok yeni yerler, ülkeler ve medeniyetler görmek, tanımak; bilgi ve kültür sahibi olmak; gezmek, eğlenmek ve dinlenmek amacıyla yapılmaktadır. Bu yüzden günümüzde bu gezi ve seyahatlere “Turizm” denmektedir.

II. Dünya Savaşından sonra refah seviyesinin yükselmesi, tatil sürelerinin uzaması, sanayileşmiş ve şehirleşmiş ülkelerde artan dinlenme, eğlenme (tatil) ihtiyacı, ulaşımda çoğalan kolaylıklar, sınır-lardaki idari formalitelerin basitleştirilmesi turizmin gelişmesine büyük katkıda bulunmuştur. Bu yüzden turizm birçok ülkede önemli bir gelir kaynağı olarak benimsenmiş ve her ülkede ağırlama sa-nayii haline gelmiştir. Türkiye’de de 1949 yılından itibaren turizm, kalkınmayı hızlandıran bir sanayi olarak gelişmiştir. Çünkü turizm sadece gezmek, eğlenmek değildir. Kültür, spor, avcılık, tıbbi, dinî ve ekonomik turizm türleri de vardır. Söz konusu turistik geziler ve tatiller birçok insanın birbiriyle tanışma ve anlaşmasına vesile olmakta; gelenek, dil, din ve inançları ayrı olan bu insanların birbirine yaklaştırmaktadır.

Tarih, sanat, arkeoloji, kültür, folklor ve her türlü doğal varlık ve olanaklara sahip olan ülkemiz, turizm bakımından sınırsız servetlere ve değerlere sahiptir. Bu nedenle ülkemiz için turizm, çeşitli yönleriyle maddi ve ekonomik gelir ve verim sağlayan millî bir konu olarak kabul edilmiştir.

Turizm sadece turistik işletmelerden ve yıldızlı otellerden ibaret değildir. Turizmde bir ülke tarihî eserleriyle, halkıyla, halkın yaşamı, örf - âdetleri, temizliği, evleri, cadde ve sokaklarıyla turizme açılmakta ve turisti etkilemektedir. Bu yüzden turistik alt yapı tesisleri; ulaştırma, konaklama ve ağırlama hizmetleri kadar, başta bu hizmetleri sunanların eğitimi, nitelikleri ve hizmetleri de önemli-dir. Zira alt yapı tesisleri, özellikle oteller ne kadar mükemmel ve modern olsa da, önemli olan insan eliyle sunulan hizmetlerin kalitesi ve müşterinin memnuniyetidir. Hizmet ve memnuniyet de insan davranışlarıyla ölçülür ve değerlendirilir. Örneğin 5 yıldızlı, modern, güzel ve temiz bir otelde on beş gün kalan ve ayrılan bir turiste, bu otelde çalışan bir görevlinin yaptığı olumsuz ve sorumsuz bir davranış, hatta bir söz otelin kalitesini de, yapılan iyi hizmetleri de alır götürür. Bu yüzden, her yer-de olduğu gibi turistik işletmelerde de insan ve insan davranışları oldukça önemlidir. İnsan davranışı, turiste yapılan en önemli yatırımdır. Çünkü bir otelden ve ülkeden memnun ayrılan bir tu-

rist, ülke-sinde ve çevresinde turizm elçisidir. Nitekim yapılan araştırmalarda, yabancıların Türkiye'ye gelişine etki eden faktörlerin başında arkadaş tavsiyeleri olduğu anlaşılmıştır. Arkadaş tavsiyesi dergi, gazete, radyo ve televizyon ile yapılan reklâmlardan daha etkilidir. Dolayısıyla, "Bir memnun turist, bin ye-ni turist getirir" sözü geçerli olmakta ve en iyi turistik tanıtımın, reklâm ve propaganda araçlarından ziyade olumlu, iyi ve etkili sosyal davranışlar ve insan ilişkileri olduğu anlaşılmaktadır. Bu yüzden, gelen turiste iyi davranmak, yardımcı olmak, güler yüz göstermek insani bir görev ve aynı zamanda turistik bir yatırım olmaktadır. Turisti "yabancı" diye aldatmak, alay konusu yapmak; giyiminden, dininden, dilinden, ırkından ötürü ona kötü gözle bakmak, ulusal konukseverliğimize aykırıdır. Biz-den olumsuz bir izlenimle ayrılan turistin ülkemize gelecek olan en az yüz turiste engel olacağını unutmamak gerekir.

Türkiye, ulus ve ülke olarak birçok maddi ve manevi değerlere sahip olmada diğer ülkelere göre çok şanslıdır: Ulus olarak dünyada en konuksever, saygılı, görgülü, hoşgörülü ve alçak gönüllü ol-mak meziyetine; ülke olarak toprağında on üç medeniyetin var olduğu Anadolu'ya, en zengin tarihî eserlere ve müzelere; dağ, deniz, orman, güneş gibi doğal güzelliklere sahiptir. Zaten ülkemize gelen turistlerin ilgisini de en çok bu faktörler çekmektedir.

Bu yüzden turizm ve özellikle otelcilik sektöründe tüm çalışanların, resmî hayatta ve iş ortamında protokol kurallarını; sosyal yaşamda ve insan ilişkilerinde saygı, görgü ve nezaket kurallarını iyi bil-meleri ve doğru uygulamaları gereklidir. Çünkü iş yaşamında ve sosyal hayatta protokol ve sosyal davranış (saygı, görgü ve nezaket) kurallarını bilmek ve uygulamak kişinin, çalıştığı kurumun ve temsil ettiği ulusun saygınlığını artıran en önemli ve etkili unsurdur. Bu amaçladır ki, 2013 yılından itibaren Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Konaklama İşletmeciliği bölümüne SOSYAL DAVRANIŞ VE PROTOKOL dersi konmuş; konular bu kitapta ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Ulusal, kurumsal, toplumsal ve kişisel temsil, başarı ve saygınlık açısından iş ortamında ve sos-yal yaşamda önemli bir konu olan "Sosyal Davranış ve Protokol" dersinin Açık Öğretim Fakülte-si'nin KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ bölümüne alınmasında, bu kitabın ve konuların hazırlanma-sında büyük katkısı olan Rektör Yardımcısı Prof.Dr. Sayın Meryem AKOĞLAN KOZAK'a en derin şükranlarımı sunuyorum. Ayrıca, kitabın editörlüğünde düzeltileri, değerli görüş ve önerileriyle bü-yük katkıda bulunan Prof.Dr. Sayın Nazmi KOZAK'a ve Yrd. Doç.Dr. Adili Sadık BAHÇE'ye içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Başarınız en içten dileğimdir.

Editör

Nihat AYTÜRK

Protokol Yönetimi Uzmanı

1

Amaçlarımız

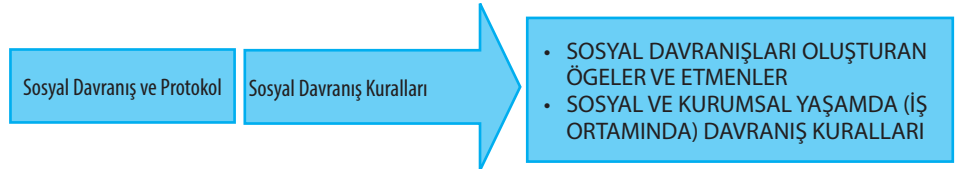
Bu üniteyi tamamladıktan sonra;

- Benimsenen, uygulanan ve başkaları tarafından da uygulanması beklenen sosyal davranış kurallarını açıklayabilecek,
- Sosyal davranışı oluşturan öğeler ve etmenleri sıralayabilecek,
- Sosyal yaşamda davranış biçimlerini açıklayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- Sosyal Davranış
- Sosyal Davranış Kuralları

İçindekiler



Sosyal Davranış Kuralları

SOSYAL DAVRANIŞLARI OLUŞTURAN ÖGELER VE ETMENLER

Her insan özel, sosyal, kurumsal ve kamusal (resmî) alanda yaşar. Özel yaşamda ailenin kurallarına; sosyal yaşamda sosyal kurallara (örf ve âdetlere; saygı, görgü ve nezaket kurallarına), kurumsal yaşamda çalıştığı kurum, kuruluş veya işletmenin norm ve kurallarına uyar. Çünkü kişinin davranışlarına yaşadığı toplumda çevresi; çalıştığı kurum veya işyerinde yönetici, amir veya işverenleri müdahale eder. Bu yüzden sosyal, kurumsal ve kamusal norm ve kurallara uymayan kişiler toplum tarafından dışlanır, ayıplanır; iş yaşamında uyarılır, cezalandırır; gerektiğinde işten çıkarılır.

Her insan özel, sosyal, kurumsal ve kamusal yaşamda saygın bir şekilde yaşamak, sevilmek ve sayılmak; evinde, işinde ve iş yerinde huzurlu, mutlu ve başarılı olmak için, yaşadığı toplumun, çalıştığı kurumun norm ve kurallarına uymak ve uygun davranmak zorundadır. Çünkü iş hayatında günlük yaşam; başta kurum, kuruluş veya işletmenin norm ve kuralları, kültür ve gelenekleri ile o kurum, kuruluş veya işletmenin bulunduğu ülke ve yöredeki toplumun davranış kurallarına uygun biçimde (saygı, görgü ve nezaket kuralları içinde) geçirilir. Kişinin itibarı ve başarısı, yaşadığı toplumun ve çalıştığı kurum, kuruluş veya işletmenin davranış kurallarına uymasına ve uygun davranmasına bağlıdır. Çünkü toplumda saygısız, görgüsüz, kaba ve olumsuz davranan bir kişi, çevresi tarafından sevilmez, sayılmaz; işe alınmaz, alınsa da kısa sürede işten çıkarılır. Çünkü hiçbir yönetici ve/veya işveren olumsuz, uyumsuz, saygısız, görgüsüz, kaba biriyle çalışmak istemez.

Toplumlarda uygulanan sosyal davranış kuralları; genel olarak hukuk kuralları, din ve ahlak kuralları, örf ve âdetler, görgü ve nezaket kurallarından oluşur. Bu yüzden her toplumda başta din, etnik kültür (örf-âdetler) ve çağdaş uygarlık kuralları, o toplumun sosyal davranış kurallarını belirleyen temel öğelerdir. Türkiye’de uygulanan sosyal davranış kuralları temel olarak Türk-Şamanlık; X. yüzyıldan itibaren Müslümanlık; Tanzimat’tan (XIX. yüzyıldan) itibaren Batı - Fransız davranış kurallarına dayanır. Türk toplumunda herkes (ateist ya da dindar olsa da; Türk, Kürt, Çerkez, Laz olsa da; milliyetçi veya sosyalist ya da liberal olsa da) sosyokültürel (davranışsal) olarak özel ve sosyal yaşamında, az ya da çok, Türk-Şamanlık, Arap-Müslümanlık ve Batı-Fransız özellikleri taşır. Örneğin; kişi ateist ya da dindar olsa da, Ramazan Bayramı’nda evine bayram tebriğine gelen

Türkiye’de uygulanan sosyal davranış kuralları temel olarak Türk-Şamanlık; X. yüzyıldan itibaren Müslümanlık; Tanzimat’tan (XIX. yüzyıldan) itibaren Batı - Fransız davranış kurallarına dayanır.

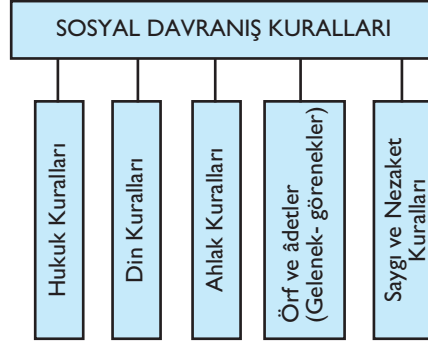
komşularını kabul eder; onlarla bayramlaşır ve onlara ikramlarda bulunur. Çünkü herkes yaşadığı toplumda, çalıştığı kurumda uyumlu olmak zorundadır.

Toplumlarda sosyal davranışları oluşturan başlıca ögeler ve etmenler Şekil 1.1’de gösterilmiştir.

Şekil 1.1

Sosyal Davranış Kuralları

Kaynak: Aytürk, N. (2016), *Protokol Yönetimi - Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları*, Ankara, TODAİE Yayını, Geliştirilmiş 9. baskı.



Hukuk Kuralları

Her ülkede kamusal yaşamda ve iş ortamında uygulanan ve uygulanması gereken davranış kuralları, özellikle ast-üst ilişkileri, ulusal ve kurumsal mevzuat olarak adlandırılan “kanun, tüzük ve yönetmeliklerle” düzenlenir. Örneğin kurumların personel, insan kaynakları, disiplin, sicil, kıyafet vb. yönetmelikleri, çalışanların davranışlarını ve giyimlerini düzenlemektedir. Söz konusu mevzuat kurallarına uymayan (uygun giyinmeyen ve uygun davranmayan) kişiler, amirleri tarafından uyarılır, ısrar hâlinde de cezalandırılır ve hatta işten çıkarılırlar.

Din Kuralları

Her ülkede yaşayan toplumun genelinin inandığı, kabullendiği bir din ve mezhep vardır. Kişi ateist de olsa, içinde yaşadığı toplumun dinî inanç ve geleneklerine aykırı davranamaz ve karşı çıkamaz. Aksi takdirde kişi içinde yaşadığı toplum (çevresi) tarafından ayıplanır, kınanır ve dışlanır. Bu yüzden kişi ateist veya dinsiz olsa da, aile büyüklerinin ve komşularının, iş hayatında üstlerinin ve iş arkadaşlarının dinî bayramlarını kutlar; annesi/babası vefat ettiğinde dinî ritüelleri yerine getirir; cenaze namazı kılar, mevlit okutur. Toplumun dinî inanç ve kurallarına saygı gösterir. Öte yandan, abdestli olan kimi kişiler de inancı gereği karşı cinsle tokalaşmazlar. Tokalaşmamak için ellerini göğüslerine götürür, başlarını eğerek selam verirler.

Ahlâk Kuralları

Ahlak kuralları, bir toplumun ve o toplumda yaşayan kişilerin manevi ve sosyal yaşam biçimini belirleyen ve etkileyen temel unsurlardan biridir. **Ahlâk**, bir toplumun din, inanç, örf-âdet vb. sosyal ve kültürel değer yargılarından oluşan ve kişilerin sosyal yaşamlarında davranışsal olarak uymak zorunda oldukları yazılı olmayan hukuk kurallarıdır. Çünkü bazı davranışlarımız, hukuki olarak suç teşkil etmez ama toplum tarafından ahlaki olarak ayıp kabul edilir. Örneğin, kişi “böyle davranırsam suç olur mu?” şeklinde düşünürse o davranış hukuk kuralı; “ayıp olur mu?” diye düşünürse ahlâk kuralıdır. Ahlâk kurallarının ihlali kişinin ayıplanması ve kınanması sonucunu doğurur. Bu nedenle kişi, içinde yaşadığı toplumun genel ahlak kurallarına uygun davranmaya çalışır.

Ahlâk, bir toplumun din, inanç, örf-âdet vb. sosyal ve kültürel değer yargılarından oluşan ve kişilerin sosyal yaşamlarında davranışsal olarak uymak zorunda oldukları yazılı olmayan hukuk kurallarıdır.

Örf ve Âdetler

Örf ve âdetler; yasalarla belirlenmeyen, halkın kendiliğinden uyduğu ve uyguladığı töre ve gelenekler toplamıdır. Her toplumun sosyal ve kültürel dokusunu oluşturan, geçmişten günümüze gelen ve “örf-âdet” denen töreleri, gelenek ve görenekleri vardır. Söz konusu örf-âdetler o toplumun yaşayan alışkanlıklarıdır. Buna “halk kültürü” de denir. Halk, atalarından gördüğü ve benimsediği davranışları “kültür” (örf-âdet) olarak yaşatır, çocuklarına ve torunlarına (gelecek kuşaklara) aktarır. Dolayısıyla sosyal davranış kurallarını belirleyen esas unsurlardan biri de örf ve âdetlerdir. Türk toplumunun örf ve âdetlerinin temelinde çoğunlukla Orta-Asya Türk-Şamanlık kültürü (töre ve gelenekleri) ile 10. yüzyıldan itibaren Arap-İslam geleneklerinin etkisi vardır. Ancak söz konusu gelenekler günümüzde daha çok kırsal kesimde kasaba ve köylerde yaygın ve etkin biçimde yaşamakta ve yaşatılmaktadır.

Halk, atalarından gördüğü ve benimsediği davranışları “kültür” (örf-âdet) olarak yaşatır, çocuklarına ve torunlarına (gelecek kuşaklara) aktarır.



DİKKAT

Saygı ve Nezaket Kuralları

Sosyal hayatta ve iş ortamında insan davranışlarını belirleyen ve biçimlendiren önemli etmenlerden biri de, günlük yaşamda uygulanan saygı ve nezaket kuralları, eski terimiyle “âdâb-ı muaşeret”tir. Âdâb-ı muaşeret kuralları, her ailede anne ve baba tarafından, daha sonra anaokullarında ve ilköğretim okullarında öğretmenler tarafından çocuklara öğretilmektedir. Her toplumda günlük yaşamda uygulanan davranış kuralları, saygı ve nezaket kurallarına dayanmaktadır. Sosyal davranış kurallarının öğrenildiği ilk okul, aile; ilk öğretmen, anne kabul edildiği için, toplum içinde saygısız davranışlara “Anası-babası terbiye vermemiş” denir.

Toplumda saygı, görgü ve nezaket kurallarına uymamak, ahlak kurallarında olduğu gibi, toplum tarafından ayıplanmaya ve kınanmaya neden olur. Toplum içinde saygı ve nezaket kurallarına uymayan kişiler kaba, saygısız, görgüsüz, terbiyesiz olarak nitelendirilir. Bu yüzden kişiler, içinde yaşadığı toplumun saygı, görgü ve nezaket kurallarına uymak ve uygun davranmak zorundadırlar. Türk toplumunda, özellikle kentsel yaşamda uygulanan saygı, görgü ve nezaket kuralları Tanzimat döneminden itibaren genel olarak Batı-Fransız sosyal davranış (saygı - görgü ve nezaket) kurallarıyla biçimlenmiştir.

SOSYAL VE KURUMSAL YAŞAMDA (İŞ ORTAMINDA) DAVRANIŞ KURALLARI

Toplumsal yaşamda sosyal davranış kurallarına uymak ve uygun davranmak; toplum içinde birlikte yaşamının, kurumsal yaşamda başkalarıyla birlikte çalışmanın doğal ve yasal gereğidir. Bu nedenle sosyal yaşamda saygı, görgü ve nezaket kurallarına; iş hayatında kurumsal norm ve kurallara uymak gereklidir. Ancak toplumsal ve kurumsal yaşamda bu kurallara uymak, kişinin kendisi olmaması, maske takması, takıyye yapması anlamına gelmez. Çünkü bir insanın toplumsal ve kurumsal kurallara uygun davranması, onun sosyal bir varlık olmasının doğal ve sosyal bir gereğidir. Bu yüzden toplum içinde yaşayan her insan kendiliğinden ve doğal olarak, içten ve samimi olarak sosyal davranış kurallarına uymalıdır. Bu, her ülkede toplumsal ve kurumsal yaşamın temel ilkesidir (Pacout, 1988:183). Ancak toplumsal yaşamın saygı, görgü ve nezaket kuralları

ile kamusal ve kurumsal yaşamın davranış kuralları farklıdır. Örneğin sosyal yaşamda hanımlar önce gelir; resmî yaşamda makam ve unvan sahibi üst'ler önce gelir. Bu yüzden resmî alanda hanım bir ast, erkek üst'üne saygılı olmalı; sosyal alanda erkek bir üst, hanım olan astına saygılı olmalıdır. Bu nedenle, protokol ve sosyal davranış kurallarını daima yerinde uygulamak gereklidir. Çünkü sosyal bir davranış kuralı, resmî ortamda uygulandığı zaman saygısızlık olur. Örneğin bir astın, yakını olan üst'üne özel ve sosyal ortamda birebir ilişkilerde "ağabey" demesi veya adıyla hitap etmesi samimiyeti gösterir. Fakat resmî ortamda, özellikle üçüncü kişilerin yanında üst'üne "ağabey" demesi ya da adıyla hitap etmesi saygısızlık kabul edilir.

SIRA SİZDE



Davranış kuralları önce nerede öğrenilir ve edinilir?

Her ülkenin ve yörenin kendine özgü sosyal davranış biçimleri olduğu için, sosyal davranış kuralları ülkeden ülkeye, yöreden yöreye biçimsel farklılıklar gösterir. Öyle ki, bir ülkede ya da yörede saygı olarak kabul edilen bir davranış, başka bir ülkede ya da yörede saygısızlık olarak kabul edilebilir. Çünkü her ülkenin sosyal davranışlarını oluşturan sosyal, kültürel, ekonomik, etnik, coğrafi, fiziki, beşeri, dinî, siyasi ve hukuki yapısı farklıdır; davranış biçimleri de farklı olmaktadır. Örneğin Türkiye'de insanlar sevdiklerinin, özellikle küçüklerin saçını okşaması sevgi göstergesi iken, Budizmin yaygın olduğu ülkelerde başa dokunmak saygısızlık olarak kabul edilir. Türkiye'de büyüklerin elini öpmek saygı, büyüklerin küçükleri yanaklarından öpmesi sevgi, eşitlerin yanaktan öpüşmesi samimiyet ifadesidir. Bazı Batı Avrupa ülkelerinde, tanışılan bir hanımı öpmek nezaket gereği kabul edilirken bazı Doğu ülkelerinde hanımın elini sıkmak veya yüzüne bakmak bile doğru değildir. Türkiye'de resmî bir ziyaretçiye çay/kahve ikram etmek konukseverliktir; Fransa'da iş düzenine aykırıdır. Anglo-Sakson ve İskandinav ülkelerinde erkek erkeğe iki yanaktan öpüşmek eşcinsellik göstergesi; Uzak Doğu ülkelerinde hakaret; Orta Doğu ve Orta Asya ülkelerinde yanaktan üç defa öpüşmek kardeşlik ifadesidir. Ruslarda dudaktan öpmek protokol olarak dostluk ve samimiyet ifadesidir. Araplarda omuzdan öpmek saygı, karşılıklı burun sürtmek samimiyettir. Fas'ta bir davette yemekten sonra geçirmek "doydum, teşekkür ederim" anlamına gelir. Bu nedenle gidilen ülkelerde ve yörelerde, o ülkenin ve yörenin sosyal davranış kurallarını bilmek ve bunlara uymak gereklidir.

DİKKAT



Sosyal yaşamda saygı, görgü ve nezaket kurallarına uygun davranmak, kişinin çevresine saygı duyduğunu gösterdiği gibi, kendisine saygı duyulmasını da sağlar.

Günlük sosyal yaşamda ve iş ortamında herkesin bilmesi, uyması ve uygulaması gereken saygı, görgü ve nezaket kuralları aşağıdaki konu başlıkları altında ayrıntılı olarak açıklanmıştır (Aytürk, 2013: 19).

Hitap

Özel ve sosyal yaşamda, resmî alanda ve iş ortamında konuşulan, hitap edilen, söz yöneltilen kişi ve topluluğa hitap biçimi çok önemlidir. Çünkü karşı tarafa yöneltilen hitabın mutlaka doğru olması gereklidir. Hitap, iletişimin ilk aşamasıdır. Bu yüzden doğru hitap etkili iletişimi başlatır; yanlış hitap saygısızlık kabul edilir ve iletişimi olumsuz etkiler. Ülke olarak özel, sosyal ve resmî yaşamda (iş ortamında) tanışılmayan, yeni tanışılan veya samimi olunmayan

kişilere, makam ve mevki sahiplerine, resmî görüşme yapılan kişilere, yaşça büyüklere ve hanımlara daima “siz” diye hitap edilir; hiçbir zaman “sen” diye hitap edilmemelidir. “Siz” hitabı, sadece mesafeyi değil, saygıyı da ifade eder. Bu yüzden hanımlara, yaş ya da statü bakımından büyüklere; tanımadığımız ve yeni tanıştığımız kişilere “sen” diye hitap etmek doğru değildir.

Hitap, iletişimin ilk aşamasıdır ve iletişimin nasıl gelişeceğini belirler.



DİKKAT

18 yaşından büyüklere “siz” diye hitap edilmelidir. Çünkü 18 yaşından büyük birine, hitap eden daha büyük de olsa “siz” demesi, onu önemseydiğini gösterir. Örneğin 50 yaşında bir kişinin, 20 yaşında birine “siz” diye hitap etmesi kendisini ve o kişiyi yüceltir. 18 yaşından küçüklere “sen” diye hitap etmek, sevgi ve şefkat göstergesidir. Çünkü “sen” ifadesi samimiyet, sevgi, şefkat, yakınlık ve arkadaşlık gibi duyguları içerir. Bu yüzden bir kişiye “sen” diyebilmek için o kişinin 18 yaşından küçük olması veya arada samimiyet ve yakınlık olması veya kişinin müsaade etmesi gereklidir. Ancak aile içinde yaşıt akrabalar, arkadaşlar ve dostlar arasında “senli-benli” konuşmak doğaldır. Yaşça büyükler ile mevki ve rütbece üst olanlar küçüklere ve ahlara “sen” diyebilirler. Fakat gençlerin ve küçüklerin büyüklere “sen” deme hakları yoktur. Bir kişi izinsiz olarak “sen” diye hitap ettiğinde ve sen’li konuştuğunda uygulanacak yöntem, kendisine “siz” şeklinde hitap etmektir. Kişi “sen” demeye devam ettiği takdirde bu tür konuşmadan rahatsız olduğunuzu kendisine belirtmek gereklidir.

Resmî kişilere, yaşça büyüklere, hanımlara, tanımadığınız veya yeni tanıştığınız kişilere “hanımefendi/beyefendi” demek en uygun hitap yöntemidir.

Anne ve baba, kendi çocuklarına, mevki veya rütbeleri ne olursa olsun daima adlarıyla hitap etmelidir. Anne veya babanın çocuğuna unvanıyla seslenmesi ve hitap etmesi (Nihat Bey, Doktor Hanım, Müdür Bey, Yüzbaşım demesi) hem gör-güsüzlük hem de gülünç bir durumdur.

Resmî toplantı ve törenlerde devlet ve hükümet adamlarına ve yöneticilere daima unvanlarıyla hitap edilir: Sayın Bakan, Sayın Genel Müdür, Sayın Emniyet Müdürü. Ancak kurumsal ve sosyal yaşamda ve birebir ilişkilerde üst yöneticilere unvanları özelleştirilerek hitap edilir: Sayın Bakanım, Sayın Başkanım, Sayın Valim, Sayın Rektörüm, Sayın Hocam, Sayın Müdürüm. Eşdüzeyde olan kişilere, resmî ortamda başa “sayın” sözcüğü getirilerek resmî unvanlarıyla (Sayın Emniyet Müdürü); sosyal ortamda soyadlarının veya unvanlarının başına “sayın” getirilerek hitap edilir: Sayın Öztürk, Sayın Başkan, Sayın Müdür veya Müdür Bey. İlke olarak, iş ortamında eşdüzeyde çalışanlar birbirlerine hitap ederlerken adlarının sonuna “hanım/bey” saygı sözcüğü eklemelidirler: Ayşe Hanım, Ali Bey. Ahlara resmî ortamda unvanlarıyla: Müdür Bey ya da soyadlarının başına “sayın” sözcüğü getirilerek (Sayın Çelik); özel ve sosyal ortamda ve birebir ilişkilerde ise adlarına “hanım/bey” sözcüğü eklenerek hitap edilir: Ayşe Hanım, Ahmet Bey. İş ortamında ahlara yalnızca adlarıyla “Ayşe”, “Ahmet” şeklinde hitap edilmemelidir (Aytürk, 2013: 10).

Bir üst ile özel bir yakınlık söz konusu ise, yalnızca özel ortamlarda ve birebir ilişkilerde, kendisinin de izni ile yakınlık derecesiyle hitap edilebilir: Ahmet Ağabey. Ancak özel hitap biçimini resmî ortamda ve üçüncü kişilerin yanında kullanmak, makama ve yöneticiye saygısızlık kabul edilir.

Yakınlık ve samimiyet bulunan üst'lere farklı ortamlarda farklı hitap edilir. İş ortamında resmî (Sayın Başkanım); sosyal ortamda sosyal (Ahmet Bey); özel ortamda (Ahmet, Ahmet Ağabey) şeklinde hitap edilir.



DİKKAT

“Sayın” sözcüğü, resmî hitaplarda ve takdimlerde isimden önce (Sayın Ahmet Hançer); unvan ile ad ve soyadı kullanıldığında, unvanla isim arasında kullanılır (Genel Sekreter Sayın Tülün Yücel). Akademik titrlerde ve rütbelerde de “sayın” sözcüğü isimden önce kullanılır: Milli Eğitim eski Müsteşarı Prof. Dr. Sayın İsmail Bircan. Yazılı hitapta ve zarf üzerinde “sayın” sözcüğü önce gelir: Sayın Ali AKIN, Uzman. “Sayın” sözcüğü hitapta ilk isimle kullanılmaz (Sayın Ayşe, Sayın Ahmet denmez); isim kullanıldığı zaman isme bayanda “hanım”, erkekte “bey” saygı sözcüğü eklenir: Ayşe Hanım. Ali Bey. Günümüzde “bay” ve “bayan” sözcükleri hitap olarak kullanılmamakta; yalnızca resmî davetiyelerde, masa ve yer kartlarında, davetlinin eşini ifade etmek için kullanılmaktadır: Nihat Aytürk. Bayan Aytürk

Makam ve meslek sahibi kişilerle konuşurken veya kendilerinden söz ederken, unvanlarına “hanım/bey” ekleyerek hitap edilebilir: Avukat Hanım, Kaymakam Bey, Müdür Bey. Kurum amiri yöneticinin gıyabında kendisinden söz ederken, hanım ise “hanımefendi”; erkek ise “beyefendi” denir: “Hanımefendi geldiler.”

Bazı kuruluşlarda sosyal ve özel ilişkilerde üst'lere geleneksel olarak “ağabey” (abi), “üstat”, “hocam” gibi sıfatlarla hitap edilmektedir. Bu tür samimi ve özel saygı hitapları resmî ilişkilerde, törenlerde, takdimlerde ve toplantılarda kesinlikle kullanılmamalı; yalnızca özel ve sosyal ortamda ve birebir ilişkilerde kullanılmalıdır.

Eski ve emekli yöneticilere özel ve sosyal ilişkilerde son resmî görev unvanı veya en üst görev unvanıyla hitap etmek saygı ve nezaket gereğidir. Resmî yazıda ve resmî ortamda hitapta ve takdimde “eski” kelimesi kurumun değil, unvanın önüne getirilir: Türkiye Büyük Millet Meclisi eski Başkanı Sayın Ahmet Aydın. “Eski Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı” demek doğru değildir. Eski olan Meclis değil, kişidir. Vekil veya yardımcı pozisyonunda olan kişilere birebir özel ve sosyal ilişkilerde üst unvanıyla hitap edilebilir. (Vali Yardımcısına, Vali Vekiline “Sayın Valim” denebilir. Ancak, Valinin ve yabancı kişilerin yanında ve resmî ortamda “Sayın Valim” hitabı kullanılmamalıdır.)

Profesörlere, emekli olsalar da eski veya emekli denmez, her zaman “profesör” denir. Ancak eski görevi veya görev yeri kullanıldığında, kadro unvanı önünde eski veya emekli sözcüğü yer alır: Prof. Dr. Himmet Timur, Hacettepe Üniversitesi emekli Öğretim Üyesi. Öğretmenlere ve öğretim üyelerine birebir ilişkilerde “hocam” diye hitap edilir; yabancı kişilerin yanında “sayın hocam” denmelidir.

Elçi, başkonsolos, büyükelçi; bakan, başbakan, meclis başkanı, cumhurbaşkanı gibi yüksek makam sahibi yabancı devlet adamlarına ve diplomatlara “ekselansları” diye hitap edilir (Aytürk, 2016: 98).

Selamlama

Sosyal yaşamda ve iş ortamında tüm ilişkiler selamla başlar. Selam vermek, insana saygı ve güven duymak, esenlikler dilemek; selamı almamak “ben sizi sevmiyorum, size güvenmiyorum, iyi dileğinizi kabul etmiyorum” anlamına gelir. Selam vermek için tanımak ve tanışmak şart değildir. Selamlaşma insan olmanın, insanlarla olumlu iletişim kurmanın; sevgi, saygı, güven ve barış içinde yaşamının sosyal göstergesidir.

İlke olarak; sosyal yaşamda genç yaşlıya, küçük büyüğe; yeni gelen orada olanlara, ayrılan orada kalanlara; yoldan geçen duranlara, kapıdan çıkan girmek için bekleyene; merdivenden inen çıkana; arabada olan yaya olana önce selam verir. Selam alan kişi de karşılık vermelidir. Aynı yaşta, aynı düzeyde olanlar ise birbirlerini beklemezsizin selamlaşırlar.

Selam vermek; insana saygı ve güven duymak, esenlikler dilemek anlamına; selamı almamak “ben sizi sevmiyorum, size güvenmiyorum, iyi dileğinizi kabul etmiyorum” anlamına gelir.

Eşitler arasında önce selam veren daha nazik olandır.**DİKKAT****Resmî ortamda üst yöneticilere nasıl hitap edilir?****SIRA SİZDE**

Selam verirken hafif baş hareketiyle birlikte, yerine ve zamanına göre “günaydın, iyi günler, merhaba, selamünaleyküm, hoş geldiniz, saygılar, iyi akşamlar” vb. ifadeler kullanılır. “Günaydın”, “iyi günler”, “iyi akşamlar”, “merhaba” demek sosyal; “selamünaleyküm” dinî ve örfî; “saygılar” resmî selam biçimidir. Selam, verilmiş biçimiyle alınır. “Günaydın” a “günaydın” ile “iyi akşamlar” a “iyi akşamlar” ile karşılık verilir. “Selamünaleyküm” diyene “günaydın” denmez, “Aleykümselâm” denir. Selam almak, selamı vermekten daha önemlidir. Bu yüzden, tanınmayan bir kişi selam verdiğinde mutlaka selam alınmalı, karşılıksız bırakılmamalıdır. Çünkü selam insana duyulan sevgi, saygı ve güveni ve iyi dilekleri ifade eder. Tenha bir yerde (köy yolunda, kırdan, ormanda, dağda) karşılaşılan herkese selam vermek gereklidir. Tenha bir yerde selam vermek, o kişiye güvenmek ve güven vermek demektir.

Tanınmayan bir kişi selam verdiğinde mutlaka alınmalı; karşılıksız bırakılmamalıdır.

Kapalı alanda erkek tanıdığı hanıma, açık alanda ve sokakta hanım tanıdığı erkeğe selam verir. Sokakta tanıdığı bir hanımla karşılaşan erkek, hanım kendisiyle göz teması kurunca hafifçe başını eğerek selamlamalıdır. Hanım görmezden geldiği takdirde selam vermeden geçilir. Erkek, bir hanıma sesle selam verirse, hanım erkeğin selamına hafif baş eğerek ya da hafif tebessüm ederek karşılık vermelidir. Oturan bir hanım, erkeğin selamına hafif baş eğerek ve hafif tebessüm ederek karşılık verir. Ancak erkek yaşlı veya makam sahibi ise, hanım selam verirken ve alırken ayağa kalkar veya ayağa kalkar gibi yapar. Selamlaşırken kişiyle göz teması kurulmalı, eller cepten çıkarılmalı, hafif tebessüm edilmeli; eğilmekten kaçınmalıdır.

Bir davette ve ziyarette önce evsahibi hanım ve erkek, sonra diğer kişiler selamlanırlar. Bir topluluktan ayrılan erkek, ayrılırken hanımların önünde saygıyla hafif eğilerek onları selamlar. Topluluktan ayrılan hanım selam verip gitmelidir.

Kişi, tanıdığı biriyle nerede olursa olsun, karşılaştığında onu mutlaka selamlamalıdır. Ancak topluluk içinde bir tanıdık varsa, yalnızca onu selamlamak diğerlerini hiçe saymak olacağından, ortadan hepsine birden “merhaba” ya da “iyi günler”, “iyi akşamlar” demek uygun bir yöntemdir.

Birini selamlarken ona adıyla veya unvanıyla hitap etmek, onu önemsemek demektir. Selamladıktan sonra “nasılsınız?” diyerek hatırını sormak, onunla ilgilenmek demektir. Ancak resmî ortamda üst'lere “nasılsınız?” demek doğru değildir.

İş ortamında ve sosyal yaşamda gün içinde birkaç defa karşılaşılan kişilerin her defasında birbirlerini selamlamaları gerekli değildir. Sadece ilk karşılaşmalarında ve ayrılımlarında selamlaşmaları yeterlidir.**DİKKAT**

Sokakta tanıdık biriyle selamlaşırken durmak, konuşmak ve el sıkışmak gerekmez. “Merhaba” ya da “iyi günler” diyerek geçmek veya hafif tebessümle ve baş hareketiyle selamlamak yeterlidir.

Lokal, kahve, salon, otobüs, minibüs vb. genel ve sosyal bir mekâna girince, etrafa topluca sesli selam vermek hatalıdır. Ancak başkalarının oturduğu bir masaya (yere) oturmak gerektiğinde, o masada bulunanlara selam vermek gereklidir.

Bir mağazaya, dükkâna, işyerine girildiğinde karşılayan veya muhatap olunan kişiye selam verilmeli; alışveriş yapılsın yapılmasın ayrılırken teşekkür edilerek ya da selam verilerek ve iyi günler dilenerek çıkılmalıdır.

Şehir içinde, arabayla giderken yolda durana veya geçene hiçbir zaman klakson çalınarak selam verilmez; tebessüm edilerek baş veya el selamı verilir.

Çok katlı alışveriş merkezlerinde asansöre binince, içerdekileri selamlamak nazik bir davranıştır; selamlamamak nezaketsizlik değildir. Ancak kişi çalıştığı işyerinde, oturduğu apartmanda, kaldığı otelde asansöre binince içerdekileri selamlamalıdır. Aynı şekilde, işyerinde ve kamuya açık alanlarda karşılaşılan kişilere; mağazada, doktor muayenehanesinde bekleyenlere selam verilmelidir. Opera, tiyatro, sinema, konser gibi sanatsal etkinliklerin yapıldığı salonda; mabetlerde ve restoranlarda tanıdıklara uzaktan yalnızca gözle ve hafif baş hareketiyle selam verilir. Selamlamak için el hareketi yapılmaz; seslenilmez ve başkaları rahatsız edilmez.

Uzun süreli yolculuklarda (uçakta, trende, gemide, otobüste) koltuğa otururken, yanda oturan kişiye “iyi yolculuklar” diyerek selam verilir.

Tanınan bir kişi herhangi bir yerde, istenmeyen bir durumda görüldüğünde kendisine selam vermemek, görmezden gelmek en iyi yöntemdir.

Yüksek bir mevkide olan ya da tanınmış biriyle karşılaşan kişi, o kişiyi mutlaka selamlamalıdır. Onun sizi tanınması gerekir.

DİKKAT



Cumhurbaşkanına, yabancı devlet başkanlarına, cenazeye, sancağa; göndere çekilirken ve indirilirken Bayrağa; İstiklal Marşı söylenirken ve/veya çalınırken ayağa kalkarak ve cephe alarak (yönelerek) selam durmak gereklidir.

Kamusal ve sosyal ortamda üst'ler (yöneticiler) baş eğilerek ve “saygılar” sunularak ya da “iyi günler” denilerek selamlanırlar.

Resmî ortamda ve çalışma hayatında ast üst'e, kıdemsiz kıdemliye selam verir. Ancak ast, üst kendisine baktığında selam vermelidir. Eşdüzeyde olanlarda önce selam veren daha nazik olandır. Devlet ve hükûmet adamları ile üst yöneticiler, hanımlar ve topluluklar daima “saygılar” sözcüğü ile selamlanırlar: “Saygılar hanımefendi. Saygılar sayın başkanım. Saygılar sunarım.” Saygı sunmak; devlet ve hükûmet adamlarına, yöneticilere, hanımlara ve topluluğa verilen resmî selamdır. Bir kişi eşdüzeyde olan birine “saygılar” sunduğunda, saygı sunulan kişi “saygılar benden” demelidir. Ast üst'e “saygılar” sunduğunda, üst, teşekkür etmelidir. Kamusal ve sosyal ortamda üst'ler (yöneticiler) baş eğilerek ve “saygılar” sunularak ya da “iyi günler” denilerek selamlanırlar. Üst'e “merhaba” demek doğru değildir. Ancak üst'ler astlarına ve eşdüzeyde olanlar birbirlerine “merhaba” derler.

Resmî ortamda makam sahibi bir üst içeriye girince astlar (hanım da olsa) ayağa kalkar ve kendisine hafif baş eğerek selam verirler. Ancak sosyal ortamda bir üst içeriye girince astların ayağa kalkması gerekmez; yalnızca başlarını hafif eğerek ve üst ile göz teması kurarak veya kalkar gibi yaparak kendisini selamlamaları yeterlidir. Sosyal ortamda üst'ü görmezden gelmek, üst baktığı hâlde onu selamlamamak saygısızlık olarak kabul edilir.

SIRA SİZDE



3

Verilen selama nasıl karşılık verilmelidir?

Tanıtma ve Tanıştırma

Tanıtma ve tanıştırma kamusal, kurumsal ve sosyal yaşamda resmî ve sosyal ilişkilerin başlangıcını oluşturur. Bu yüzden sosyal yaşamda ve iş ortamında kendini veya başkasını tanıtma (tanıştırmak) önemli bir protokol konusudur. Ancak tanıt-

ma ve tanıştirma biçimleri özel, sosyal ve resmî ortamlarda farklılık gösterir. Özel ortamda kişi kendini ve başkasını adıyla; sosyal ortamda adı ve soyadıyla; resmî ortamda unvanı ve adı - soyadıyla tanıtır (takdim eder). Özel ve sosyal ortamda kişinin kendini veya başkasını yalnızca unvanıyla tanıtması ya da unvanını önce adını soyadını sonra söylemesi, kendisinin veya tanıştırdığı kişinin unvanıyla övünmesi anlamına gelmektedir.

Tanıştirma ayakta ve ilk karşılaşmada yapılır. Tanıştirma esnasında oturan erkek, tanıştırıldığı kişi ister erkek, ister kadın olsun hemen ayağa kalkar. Ancak oturan erkek yaşlı veya hasta ise ya da makam, mevki, rütbe sahibi üst ise ayağa kalkmaz.

Sosyal yaşamda genel olarak erkek hanıma, küçük büyüğe, genç yaşlıya; genç kız yaşlı erkeğe ve hanıma; yaş farkı fazla değilse evlenmemiş (bekâr) hanım evli hanıma; yeni gelen, orada bulunanlara, yeni gelen üst düzeyde ise, orada bulunanlar yeni gelene; tek kişi çifte ve topluluğa; konuşmacı topluluğa; akraba ve yakın dostlar diğerlerine; hanımlar devlet ve hükûmet adamlarına, üst yöneticilere, yaşlı erkeklere, bilim ve din adamlarına tanıştırılır. Tanıştırılmayı reddetmek hoş değildir. Ancak istemediği biriyle tanıştırılan kişi bunu belli etmemeli; hafif tebessüm etmelidir.

Hanımlar bir erkekle veya eşdüzey bir hanımla tanışma esnasında ayağa kalkmazlar. Ancak bir hanım; devlet ve hükûmet adamı, komutan, yargı organı üyesi, bürokrat, vali, büyükelçi, bilim adamı, din adamı veya tanınmış önemli bir şahsiyet veya bunların eşi ile veya yaşlı bir hanımla tanışırken ayağa kalkmalıdır. Bir hanım çok güzel, şık ve evli olsa da önemli, resmî ve yaşlı bir şahsiyetle tanışma sırasında ayağa kalkmazsa, nezaketsizlik olarak değerlendirilir.

Evde veya işyerinde bir konuk otururken, ast veya yaşça küçük olan bir kişi geldiğinde, sonra gelen bu kişi, önce gelen (oturan) konuğa takdim edilir. Ancak önce gelen ve oturan konuk ast ya da yaşça küçük ise ve sonra gelen üst ya da yaşça büyük ise, bu durumda önce gelen konuk sonra gelen üst'e ya da yaşlı olana takdim edilir. Tanıştırmada astlar üst'lerin, erkekler hanımların, gençler büyüklerin yanına götürülür.

Tanıştırmada astlar üstlerin, erkekler hanımların, gençler büyüklerin yanına götürülür.

Bir kişi yaş, unvan, mevki ve statü bakımından üst olan kişiyle ya da hanımla tanıştırmadan önce, üst olan kişiden ya da hanımdan izin alınmalıdır: "İzininizle, Mimar Ahmet Hançer'i size takdim etmek istiyorum" ya da "İzin verirsiniz sizi dostum Cemil Güven ile tanıştırmalıyım mı?" denmelidir. Makam ve mevki sahibi kişi ya da hanım ile tanıştırılırken, varsa eldeki içki ve/veya sigara bırakılmalı, ceketin önü iliklenmeli ve saygı ile tebessüm edilmelidir. Tanışmayan iki farklı üst düzey kişileri tanıştırmak için, önce daha üst düzeyden izin alınır; kişi unvanı, adı ve soyadıyla takdim edilir: "Sayın Genel Müdürüm, izninizle, Avukat Ayşe Özdeş" veya "Sayın Genel Müdürüm izninizle, arkadaşım Ahmet Güney'i takdim edeyim, kendisi X kurumunda personel müdürüdür."

Sosyal bir ortamda tanıştirma sırasında, her iki taraf tanıştıran kişi ile samimi değilse veya taraflardan biri tanıştıran kişi için yabancı ise "Sizi, arkadaşım Ahmet'le tanıştırayım" veya "Sizi, X Şirketinden Erol Bey'le tanıştırayım" gibi ifadeler kullanılmalıdır. Yaşları ve statüleri aynı olan iki kişiyi birbiriyle tanıştırmak "Sizleri tanıştırayım: Ahmet, Ayşe" denir. Tanıştıran kişi, gerektiğinde, tanıştırılan kişiyi daha iyi tanıtabilmek için mesleğini veya belirgin bir özelliğini de söyleyebilir. Böylece, tanıştırılanlar arasında sıcak bir ilişki kurabilir. Örneğin "yakın dostum Nihat Aytürk, *Yönetim Sanatı* kitabının yazarıdır" veya "Avukat Ahmet Bey, size bahsettiğim profesörün kardeşidir" diyebilir.

Özel ve sosyal ortamda kişi önemlidir, kişi (adı, soyadı) önce gelir. Resmî ortamda ise, unvan önce gelir.

Kişi kendini tanıtırken yalnızca adını veya adını ve soyadını söylemelidir: Ben Nihal, Ben Kemal Aslan. Ancak tanışma iş gereği ise “İzninizle kendimi takdim edeyim, Ayşe Aykul, X kurumunun/işletmesinin avukatıyım” şeklinde olmalıdır. Özel ve sosyal bir ortamda, kişinin kendini sadece unvanıyla takdim etmesi görgüsüzlüktür. Çünkü kendini unvanıyla tanıtan ya da unvanını önce, adını ve soyadını sonra söyleyen kişi unvanını öne çıkaran, unvanıyla övünen kişi demektir. Aynı biçimde sosyal ortamda bir kişi sadece unvanı ile tanıştırılıyorsa, tanıştıran kişi, tanıtılan kişinin şahsiyetini değil, unvanını önemsiyor demektir. Özel ve sosyal ortamda kişi önemlidir, kişi (adı, soyadı) önce gelir. Resmî ortamda ise, unvan önce gelir.

Özel ve sosyal ortamda bir kişiyi topluluğa tanıtmak için adını ve soyadını yüksek sesle söylemek yeterlidir. Tanıştırılan kişi bir iki kez başını eğerek topluluğu selamlar ve yerine oturur. Büyük grup ve topluluklarda yeni gelen kişi yalnızca en yakında bulunanlara tanıştırılır. Kalabalık gruplarda ve topluluklarda, özellikle kalabalık davetlerde herkes birbirine tanıştırılmaz. Sadece tanıştırılması gereken kişiler tanıştırılır. Ancak bir davette konuk sayısı 12’den az ise, evsahibi konukları birbiriyle tanıştırmalıdır. Tanıştırma esnasında; tanıştıran kişi, tanıştırılan kişinin ad veya soyadını hatırlayamadığında ve durakladığında, tanıştırılan kişinin hemen kendini tanıtmasında yarar vardır.

Daha önceden tanıştırılan bir kişi ile yeniden tanıştırılma söz konusu olduğunda “Biz tanışıyoruz” denmelidir. Böyle bir duruma düşmemek için, baştan “Tanışıyor musunuz?” diye sorulabilir. Kişi, tanışmak istediği bir kişi ile karşılaştığında veya aynı ortamda bulunduğunda, uygun bir fırsatta kendini takdim etmesi yerinde olur.

Resmî kurum veya işletmelere vatandaş ya da müşteri olarak başvurulduğunda veya bu kuruluşlara özel iş gereği gidildiğinde, kişinin kendini tanıtması gerekmez. Ancak bir işyerinde yönetici ile tanışmak gerektiğinde, kişinin kendisini tanıtması ve varsa mesleğini ya da görevini veya unvanını söylemesi gerekli olabilir.

Özel bir nedeni olmadıkça, sokakta/yolda bir tanıdıkla karşılaşan kişi yanındaki karşılaştığıyla tanışması gerekmez. Ancak konuşma biraz uzayacaksa tanıştırmak uygun olur.

Sosyal ortamda bir erkeğin, bir hanım vasıtasıyla başka bir erkeğe tanıtılması uygun bir davranış değildir. Böyle bir durumda erkek kendini tanıtmalıdır. Ancak iş ortamında hanım da erkeği başka bir erkeğe tanıştırebilir. Bir erkeğin yanında hanım varsa, kişi önce kendini, sonra yanında bulunan hanımı tanıtmalıdır. Bir hanımın sosyal ortamda kendisini bir erkeğe tanıtması uygun değildir. Buna karşın bir hanım bilim adamı, yazar, iş adamı, üst yönetici gibi tanınmış bir erkeğe kendini tanıtabilir. Ayrıca iş kadını, iş ortamında veya iş gereği bir erkeğe kendini tanıtabilir.

Aile ve arkadaş ortamında kişi kendini sadece adıyla tanıtır: “Merhaba, Ben Ahmet.” Kişiler arasında resmiyet varsa “İyi günler, ben Ahmet Yılmaz” diyerek (soyadını da söyleyerek) kendini tanıtmalıdır. Samimi arkadaş grubunda tanışma ve tanıştırmada “Arkadaşlar, bu benim arkadaşım Ahmet” ya da sadece “arkadaşım Ayşe” demek yeterlidir. Daha sonra, herkesin adı tek tek söylenir ya da herkes kendi adını söyler. Tanıştırılacak kişi aileden biri ise, akrabalık sıfatı ve adıyla tanıtılır: “Kardeşim Hakan, yeğenim Ahmet.”

Bir erkek, evli bir çiftle tanıştırılırken, önce kocayla sonra eşiyile (hanımla) tanıştırılır. Kişi, bir arkadaşını kendi ailesine veya bir başka aileye tanıştırırken, önce anneye, sonra babaya takdim edilir.

Kişi kendini veya birini tanıtırken, adını ve soyadını açık ve anlaşılır biçimde söylemelidir. Tanıştırıldıktan sonra, tanıştırılan kişinin adını hatırd tutmak ve ona adıyla hitap etmek olumlu bir davranıştır. Kişinin adı hatırlanamadığında, hanım ya da yaşlı ise kendisine “efendim” diye hitap etmek uygun olur. Bir kişiyle tanıştıktan sonra kendisine adıyla veya soyadıyla, resmî ise unvanıyla hitap etmek, o kişiye önem ve değer vermek demektir. Adıyla veya unvanıyla hitap edilen kişi mutlu olur.

Tanıştırmada en önemli nokta, tanıştırılan kişinin adını ve soyadını doğru ve açık biçimde söylemektir.

Devlet veya hükümet adamıyla, üst yönetici, yaşlı veya önemli bir şahsiyetle tanışan bir kişi, hanım da olsa hemen elini uzatmamalı, tanışma sonunda hafif baş eğerek tanıştığı kişiyi saygıyla selamlamalıdır. Ancak fazla eğilmek gerekmez. Bir hanımla ya da bir üst ile tanıştırılan kişi, tanıştığı hanım ya da üst elini uzattığında hafifçe sıkmalı, öpmeye kalkmamalıdır. Tanıştırıldıktan sonra konuşmaya hanım ya da üst olan başlamalı; kişi, tanıştırıldığı kişiyle seviyeli iletişim kurmalıdır.

Evli bir kişi, eşini, biriyle tanıştıırken adıyla takdim etmeli, “eşi” olduğunu adından önce veya sonra vurgulamalıdır: “Eşim Gülşen” veya “Gülşen, eşim” demelidir.



DİKKAT

Sosyal bir ortamda kişi nasıl tanıtılmalıdır?



SIRA SİZDE

Bir erkek, makam sahibi önemli bir kişiyle ya da yaşlı biriyle tanıştırıldığında, üst düzeyde ya da yaşlı olan kişi “memnun oldum”; tanışan kişi ise “müşerref oldum” veya “onur duydum” demelidir. Bir erkek, bir hanımla tanıştırıldığında, hanım sadece “memnun oldum” der; erkek “müşerref oldum”, “onur duydum” ya da “mutlu oldum” demelidir. Genç bir hanım, makam ve mevki sahibi ya da önemli (statü sahibi) ya da yaşlı bir kişiyle tanıştığında “müşerref oldum” veya “onur duydum” diyebilir. Eşdüzeyde tanışan kişilerden biri “müşerref oldum” deyince, diğerinin “o şeref bana ait” demesi tevazu gereğidir. Kişi tanışmaktan memnun olduğunu sadece sözcüklerle değil, yüzündeki sıcak ve samimi gülümsemeyle de desteklemelidir. Tanıştırılan eşdüzeydeki kişiler karşılık olarak “memnun oldum”; “tanıştığımıza sevindim” ya da “tanıştığımıza çok memnun oldum” demeli; karşı taraf da “ben de” diye cevap vermelidir. Samimi bir ortamda ise, tanıştırılan kişiler birbirlerine “iyi günler” veya “iyi akşamlar” ya da biri “nasılsınız?” diğeri de “teşekkür ederim” diyebilir.

Tanışma sırasında veya tanıştırılmadan sonra kişinin kartvizitini sunması nezakettir. Kartvizit sunulan kişi, eşdüzeyde ise kendisi de kartvizitini sunarak karşılık vermelidir. Kartvizit alan kişi konuşma sırasında tanıştığı ast ya da eş düzey kişiye adıyla hitap etmelidir.

El Sıkma (Tokalaşma)

El sıkma (tokalaşma) sosyal yaşamda ve iş ortamında önemli ve etkili bir iletişimsel davranıştır. El sıkma, insan ilişkilerinde güven, sevgi ve samimiyet belirtisi olarak bir tür selamlaşma biçimidir. Bu yüzden el sıkma canlı ve içten olmalı; el paralel tutulmalı; sıkılan el avuç içine alınmalı, fakat fazla yumuşak veya sert sıkılmamalı, hafif hissettirilmelidir. El sıkma esnasında göz teması kurulmalı; bir-iki söz (tebrik ederim vb.) söylenmelidir. El sıkma iki saniyeden az, beş saniyeden fazla sürmemeli, pazarlık yapar gibi kol sallanmamalıdır.

El sıkma, insan ilişkilerinde güven, sevgi ve samimiyet belirtisi olarak bir tür selamlaşma biçimidir.

Tokalaşmak için el uzatma hakkı evsahibine, sosyal ortamda aynı cinsten olanlar arasında yaşlı olana, kadın erkek arasında hanım olana aittir. Resmî ortamda ise, daima üst'e aittir. Uzatılan eli sıkmamak, kişinin kendisine ve karşısındakine güveni ve saygısı olmadığını gösterir ve saygısızlık kabul edilir.

DİKKAT



Tokalaşma, insan ilişkilerinde etkili ve samimi dokunsal bir selamlaşma biçimidir.

Tanışma/tanıştırma sırasında tanıştırılan hanım ya da üst elini uzatmayabilir. Bu yüzden tanışmada hanımın ve/veya üst olanın elini uzatmasını beklemek gereklidir. Ancak bir hanım, makam ve statü sahibi ya da yaşlı bir erkek ile tanıştırıldığında erkeğin önce el uzatmasını beklemelidir. Ayrıca genç bir kız da evli bir erkekle tokalaşmak için erkeğin önce el uzatmasını beklemelidir. Aynı cins, yaş ve düzeydeki kişiler arasında tokalaşma önce davranan kişinin el uzatmasıyla başlar. Bir'den çok kişinin olduğu yerde el sıkmaya en büyükten başlanır, sırayla küçüklere geçilir. Büyüklerin eli sıkılırken hafifçe öne eğilerek saygı gösterilir. Sosyal ortamda el sıkarken erkekler ayağa kalkar, hanımlar üstler ve yaşça büyükler dışında ayağa kalkmazlar.

Bir hanım tokalaşmak için erkeğin elini uzatınca erkek, varsa şapkasını ve eldivenini çıkartmalıdır. Hanımlar tokalaşmak için eldivenini çıkartmayabilirler. Ancak bir hanım kendisinden yaş ve statü bakımından büyük olan bir erkekle tokalaşırken eldivenini çıkartmalıdır. Hanım ve erkek iki çift karşılaştığında önce her iki hanım tokalaşır, sonra erkekler kendi aralarında tokalaşırlar.

Mutluluğu veya başarıyı kutlama amacıyla yapılan tokalaşma biraz uzun süreli, samimi ve coşkulu olmalı; üzüntüyü paylaşmak için (geçmiş olsun dilerken) yapılan tokalaşma hafif, yumuşak ve kısa süreli olmalıdır. Hasta iken, eller kirli, tozlu, topraklı, yağlı, terli veya ıslak iken tokalaşmak için el uzatmak veya el uzatmaya hazırlanırken eli elbiseye silmek doğru değildir. Böyle bir durumda el uzatmamak ve özür dilemek gerekir.

Resim 1.1

Kaynak: www.girnerentacar.com
(Erişim Tarihi:
10.12.2011)



DİKKAT



Bir'den çok kişinin olduğu resmî ortamda el sıkmaya en üst'ten başlanmalıdır.

K İ T A P



Cihan Yamakoğlu'nun, *Ailede, Toplumda, İş ve Devlet Hayatında İnsan İlişkileri* (Ankara: YÖK Matbaası, 1990) adlı eserinde, sosyal yaşamda görgü ve nezaket kuralları ile ilgili olarak ayrıntılı bilgileri bulabilirsiniz.

El Öpme

El öpme; Anadolu İslam kültüründe, geleneksel olarak küçüğün büyüğe saygı sunumudur. Bu yüzden aile büyükleri ile aileye yakın büyüklerin, kendilerine saygı duyulan yaşlı kişilerin, öğretmenlerin ve din adamlarının kadın-erkek ayrımı yapılmadan elleri öpülür. Geleneksel tarzda el öpme, genel olarak bayramda, özel ve samimi ilişkilerde uygulanır. El öpmek için dudak, eli öpülecek kişinin sağ elinin orta parmağının üstüne yaklaştırılır; dudağı elin üzerine koymak ve/veya sesli olarak öpmek doğru değildir. Dudak dokundurulur, öper gibi yapılır, sonra baş hafifçe eğilir, alna götürülür. Alnı değdirmek gerekli değildir. Elini öptürmek için uzatan bir hanımın, yaşlı bir erkeğin elini öpmek saygı gereğidir.

Aynı statüde ve/veya aynı yaşta olan bir hanımın ya da erkeğin elini öpüp yanındaki hanımın ya da erkeğin elini öpmemek hatalıdır. Öte yandan, bir erkeğe ya da hanıma elini öptüren bir hanım ya da erkek, diğer erkeğe ya da hanıma elini öptürmemesi de yanlıştır. Bu yüzden aynı yerde bir erkeğe ya da hanıma elini öptüren kişi, diğerine de elini öptürmelidir.

El öpme, Anadolu İslam kültüründe, geleneksel olarak küçüğün büyüğe saygı sunumudur.

El öpmek, Anadolu Türk İslam kültüründe, büyüklere duyulan saygının ifadesidir.



DİKKAT

Sokakta, açık ve genel ortamda, taşıtlarda el öpmek veya öptürmek genelde doğru değildir; zorunlu olmadıkça açık alanda el öpülmemelidir. Örneğin karşılama veya uğurlamada açık alanda da olsa aile büyüklerinin eli öpülür.

Yaşça küçük olan veya eldivenli olan bir hanımın eli öpülmemelidir. Hanımlar kendilerinden büyük hanımların ellerini öpebilirler.

Kapalı alanda ve ayakta iken bir erkeğin, hanımın elini (alna götürmeden) öpmesi Avrupai tarzda gösterilen saygı ifadesidir. Hanımın eli öpülürken eli biraz kaldırılır, saygılı biçimde gözlerine bakılarak el dudağa yaklaştırılır, öpülür gibi yapılır, dudakla öpülmez. Eldivenli hanımın eli hiç öpülmez. Genel olarak evli hanımların eli öpülür. Genç kızların, bekâr hanımların eli öpülmez. Ancak belirli bir yaşa ve mevkiye gelmiş olan bekâr hanımın kendisi müsaade ederse eli öpülebilir.

Yanaktan Öpme

Karşılama ve uğurlamada önceden tanışan kişiler arasında yanaktan öpmek ve öpüşmek Türkiye'de; Akdeniz, Yakın ve Orta Doğu ülkelerinde uygulanan samimiyet ifadesidir. Özel veya sosyal ortamda büyüklerin küçükleri yanaklarından öpmesi geleneksel bir sevgi ifadesidir. Ayrıca tanıdık, dost veya akraba olan, yaş veya statü bakımından eş düzeyde bulunan erkeklerin ve hanımların karşılama, karşılaşma, ayrılma ve uğurlamada birbirlerini yanaklarından öpmeleri nezaket ve samimiyet göstergesidir. Karşılama ve uğurlamada tanıdık ve samimi olan bir hanım ile erkeğin yanaktan öpüşmesi saygılı, kibar ve nazik bir davranıştır. Ancak öpüşme isteği hanımdan gelmelidir. Yanaktan öpüşürken sarılmak için özel ve yakın bir sevgi ve samimiyet olmalıdır. İlk tanışmada veya tanıdık olsa bile samimi olunmayan bir kişiyle sarılmak ve yanaktan öpmek doğru değildir.

Karşılama ve uğurlamada önceden tanışan kişiler arasında yanaktan öpüşmek samimiyet ifadesidir.

Teşekkür Etme ve Özür Dileme

Sosyal hayatta ve iş ortamında teşekkür etme ve özür dileme medeni bir insan olmanın gereğidir. Bu yüzden yapılan her iş ve hizmet karşılığında kişiye mutlaka teşekkür edilmeli; yapılan bir hata, yanlış ve kusur ya da üzücü veya rahatsız edici bir davranış sonunda da özür dilenmelidir.

Teşekkür etmek, sosyal yaşamda ve iş ortamında saygılı ve nazik bir kişi olarak insani bir görevdir. Bu yüzden sosyal hayatta ve iş ortamında; geçmek için kapıyı açana ve tutana, mektup getirene, sevinç ve mutluluğu ya da üzüntü ve acıyı paylaşıp, kendisini atayana veya seçene, otelde ve lokantada hizmet edene, taksi şoförüne, düşen bir objeyi alıp verene, aldığı malı paketleyene, gişede bilet satana, kendisine bir şey öğretene; hizmet, yardım ve iyilik edene teşekkür edilmelidir. Teşekkür içtenlikle ve tebessümle edilmeli; teşekkür edilen teşekkür edene “Bir şey değil”, “önemli değil”, “rica ederim”, “istirham ederim”, “estağfurullah” ya da “ben teşekkür ederim” şeklinde bir karşılık vermelidir. Teşekkür; kişinin gözlerine bakılarak, tebessüm edilerek açık ve anlaşılır biçimde telaffuz edilmeli, içten ve içtenlikle söylenmelidir. Ayrıca adını bildiğiniz kişiye adını söyleyerek teşekkür etmek daha etkilidir.

DİKKAT



Teşekkür, şükran duygusunun sözlü, yazılı veya davranışsal olarak ifade edilmesidir.

Türkiye’de çalışma hayatında teşekkür etmek bir tür ödüldür. İlköğretim okulunda öğretmenenden teşekkür alan çocuk sevinir, ailesi övünür; iş hayatında yöneticiden teşekkür alan memur mutlu olur, daha verimli çalışır. İş hayatında teşekkür etmek, çalışanları ödüllendirmek ve güdülemektir. Bu yüzden yapılan görev sonunda üst astına teşekkür etmelidir. Üst teşekkür ettiğinde, ast “rica ederim” dememeli, “sağ olun efendim” veya “görevim efendim, sağ olun” demelidir. Çünkü iş ortamında yalnızca üst’ler astlarına rica ederler. Örneğin ast üst’ünden izin aldığı anda ya da ast üst’üne bir yazı imzalattığında, ast üst’üne teşekkür etmeli, üst astına “rica ederim” demelidir.

İş ortamında ve sosyal yaşamda çiçek, çelenk veya hediye gönderenlere; hastanede ziyarete gelenlere, cenaze törenine katılanlara, duygularını yazılı olarak iletmiş olanlara; evinde ağırlayan evsahibine 3-4 gün sonra teşekkür mektubu göndermek saygılı bir davranış biçimidir. Teşekkür yazısını e-posta yoluyla veya matbu bir yazıyla göndermek doğru değildir.

Hatadan dolayı özür dilemek, küçülmek değildir, erdemlilik; hatayı bilmek ve kabullenmektir. Ancak bilerek hata işlemek, sonra özür dilemek de doğru değildir. Özür dilemek yerine, kişi, baştan hata işlememeye dikkat etmelidir.

SIRA SİZDE



5

Üst, asta teşekkür ettiğinde ast nasıl cevap vermelidir?

İş ortamında ve sosyal yaşamda verilen söz ya da verilen bir görev, yerine getirilemediğinde, olumsuz ve yanlış bir hareket yapıldığında özür dilemek gereklidir. Özür dilendiğinde, nedeni mutlaka karşı tarafa açıklanmalıdır. Bu açıklama abartısız biçimde, içten ve kısa olmalıdır. Bir hata yapıldığında onu gizlemek, yalan söylemek, inkâr etmek veya başkasının üstüne atmak yerine hatayı kabullenmek, sorumluluğu almak, gerçeği söylemek hem dürüstlük hem de erdemli bir davranıştır. Böyle bir durumda özür dileyen kazanır; aksi şekilde davranan güvenirliliğini kaybeder. Özür dilemede zamanlama önemlidir; yaşanan olayın hemen

ardından özür dilenmeli ve gerekçe ifade edilmelidir. Zaman geçtikten sonra özür dilemenin anlamı yoktur. Ayrıca konuşma sırasında dil sürçmesi olduğunda, yanlış bir söz ağızdan çıktığında; üzücü ve incitici sözler ya da argo sözcükler sarf edildiğinde; hayvan adı zikredildiğinde hemen özür dilemek gereklidir.

Özür, zamanında dilenmelidir. Geç dilenen özürün bir anlamı olmaz.



DİKKAT

Konuşma ve Dinleme

Sosyal yaşamda ve iş ortamında güzel ve etkili konuşma becerisi kadar, konuşma konusunda saygı ve nezaket de önemlidir. Çünkü bir kişinin bilgi birikimi, saygı ve nezaketi konuşma ve dinleme sırasında ortaya çıkar. Özellikle dinleme, kişiye duyulan saygıyı gösterir. Sosyal yaşamda kişi ne kadar şık ve güzel giyinse, doğru hareket etse de saygılı, kibar, nazik ve etkili konuşmayı bilmiyorsa gereken saygıyı göremez.

İlke olarak hanımlara, yaşça büyüklere, üstlere, resmî kişilere ve yeni tanışılan kişilere adıyla hitap edilmemelidir; resmî kişilere unvanıyla, adı ve unvanı bilinmeyen kişilere “hanımefendi/beyefendi” diyerek hitap edilmeli; hiçbir zaman “abla/ağabey/teyze/amca” veya “hemşehrim” vb. akrabalık veya hısımlık sıfatlarıyla hitap edilmemelidir.

Çalışma ortamında özel yaşamdan, aile sorunlarından söz edilmemelidir; anne-baba, eş ve çocuklar ve özel sorunlar iş ortamına taşınmamalı ve üstlere şikâyet edilmemelidir. İş ortamında ve iş dışında amirin ve üstlerin veya astların aleyhinde konuşulmamalı; onların özellikleri, sırları ve sorunları kimseye açıklanmamalıdır. Kurum içinde ve dışında yöneticileri/işvereni ve astları küçük düşürücü söz ve hareketlerden kaçınmalı; işverenin, amirin ve üstlerin ve astların iyi ve üstün yönleri; yararlı ve başarılı çalışmaları öne çıkarılmalıdır. İş ortamında yumuşak, saygılı, doğal ve samimi bir ses tonuyla; saygılı bir ifade ve üslupla konuşmalı; yüksek sesle, el kol hareketleriyle konuşmaktan; konuşma sırasında argo kelimeler kullanmaktan, özellikle küfürlü konuşmaktan kaçınmalıdır.

İş yaşamında üstlere, işverenlere astlara ve vatandaşlara “hayır” dememeye dikkat edilmelidir. Nitekim diplomatlar, politikacılar, bürokratlar “hayır” yerine “gereğinizi yaparız”, “ilgileniriz”, “düşünürüz” gibi ifadeler kullanırlar. Batılı toplumlar genelde “hayır” demezler, sadece “üzgünüm” derler. İş hayatında yöneticiye (amir’e) itiraz etme ve karşı görüş belirtme (hayır deme) daima saygı ve nezaket kuralları içinde, kendisini kırmayacak biçimde, yumuşak bir tonla, olumlu bir yaklaşımla, kızmadan ve kimseyi suçlamadan, onun izniyle ve uygun bir dille yapılmalıdır. Hiçbir zaman haklı, yasal veya bilimsel bir gerekçesi olmadan, keyfi ve sübjektif olarak yöneticiye itiraz edilmemelidir ve “hayır” denmemelidir.

İş ortamında ve günlük yaşamda bir şey isterken daima “lütfen” ya da “rica edebilir miyim?” gibi ifadeler kullanılmalı; sunulan bir hizmetten sonra mutlaka “teşekkür” edilmeli; bir kusur ve hatadan sonra “affedersiniz” denilmeli; bir kişinin kırılmasına veya üzülmesine neden olduğunda özür dilenmelidir.

Sosyal yaşamda selam vermenin, lütfen demenin, teşekkür etmenin ve özür dilemenin maliyeti yoktur ama kazanımı çoktur.



DİKKAT

Kişinin bulunmadığı ortamda aleyhinde konuşmamalı; dedikodusu yapılmamalı; olumsuz, zayıf ve hatalı yönlerinden söz edilmemelidir. Konuşma ve sohbet

sırasında kişi hakkında küçültücü, kırıcı ve üzücü konuşmaktan kaçınmalıdır. İlke olarak, kişinin yüzüne söylenmeyecek bir söz arkasından söylenmemelidir. İki kişi arasında bir başkası hakkında konuşma yapıldığında, konuşulanlar o kişiye götürülmemelidir.

İyi ve güzel bir konuşma, olumlu ve yapıcıdır. Bu yüzden konuşmalarda insanların iyi ve olumlu yönlerinden; iyi, üstün ve başarılı yönlerinden söz edilmeli; tebrik ve takdir edilmeli; ancak yapılan iltifat ve takdir samimi ve inandırıcı olmalı; aşırı ve abartılı olmamalıdır. Örneğin bir hanıma şıklığı ve zarafeti nedeniyle iltifat etmek normaldir. Fakat bu iltifatta ileriye gitmek, o kişinin inandırıcılığını kaybettirir. Ayrıca kişiye gereğinden fazla iltifat etmek de onunla alay etmek anlamına gelir.

Konuşmada, kişi sürekli kendinden söz etmemeli; kendini methetmemeli; başarı ve üstünlüklerini, yaptıklarını ve yaşadıklarını, gördüklerini ve duyduklarını sayıp dökmemel; özel yaşamından, aile ve iş sorunlarından sık sık söz etmemeli; anne-baba, eş ve çocuklarını, amirini veya astlarını başkalarına şikâyet etmemeli; onların özelliklerini, sorunlarını ifşa etmemelidir. En önemlisi, başkalarının yanında başka bir insanı küçük düşürücü söz ve hareketlerden kaçınmalı; bunların sadece iyi ve güzel yönleri öne çıkarılmalı; fakat fazla da övülmemelidir. Başkalarının yanında sık sık paradan, kazançtan, sahip olunan evden, arabadan, maldan söz edilmemel; tanıdıklarla, para ve kazançla, ev ve arabayla övünmemeli; alınan bir şeyin fiyatı sorulmadıkça söylenmemelidir. Ayrıca kimsenin özellikle hanımların kilosunu ve yaşı; erkeklerin kazancı, maaşı ve parası sorulmamalıdır. Hiç kimseye “yaşınızdan fazla gösteriyorsunuz”, “kilo almışsınız” gibi ifadeler kullanılmamalıdır. Özellikle hanımlara yaşını ve kilosunu sormak saygısızlık ve hatta hakaret kabul edilir.

Sosyal yaşamda ve iş ortamında görevlilere ve hizmetlilere “ver”, “yap”, “getir”, “götür” şeklinde emir kipi kullanılmamalı; soru biçiminde “yapar mısınız?”, “yapabilir misiniz?”, “verir misiniz?” ya da “verebilir misiniz?”, “rica edebilir miyim?” şeklinde ifadeler kullanılmalıdır. Ayrıca başkalarına akıl, ders ve öğüt verici tarzda konuşma yapmaktan da kaçınmalı; konuşurken “anladın mı/anladınız mı?” diye sorulmamalı; “anlatırdım mı?”, “anlaşılmayan bir şey var mı?” şeklinde sorulmalıdır.

İlke olarak söz almadan, söz verilmeden, sorulmadan ve gereğinden fazla konuşmamak gerekir. Çünkü gereğinden fazla konuşmak, ağzına geleni söylemek ve sözünü esirgememek, bazen insanın başına dert açar ve kişi dilinin cezasını çeker. Konuşma sırasında tenkit, itiraz ve çatışma yaratan konulardan da kaçınmalı; ortak konulardan söz edilmelidir. Sizin görüş, düşünce ve inancınıza aykırı bir şey söylendiğinde hemen tepki gösterilmemel; karşı görüş ve düşünceler saygı ve hoşgörüyle karşılanmalı; savunmaya veya çatışmaya geçmek yerine konu değiştirilmelidir. Biryle konuşurken sözü kesilmemel, söz arasına girilmemel, sözünü bitirmesi beklenmelidir. Konuşan iki kişinin yanına gidilmemel, konuşma arasına girilmemel; konuşmaları dinlenmemeli, kulak misafiri olunmamalıdır.

Konuşma konusu muhatabın veya grubun ortak ilgi alanı olmalıdır. Dinleyenlerin ilgisini çekmeyen bir konu hemen değiştirilmelidir. Grup içinde ortak ilgi alanı olmadıkça politik, etnik, sportif ve dinsel konulara girilmemel; ölüm, hastalık, kaza, felaket ve savaş gibi üzücü konulardan da söz edilmemelidir. Çünkü kimi bu tür konulardan incinebilir. Böyle bir konu açıldığında dinlemede kalmalı; gerektiğinde de saygılı biçimde konuşmalıdır.

Biryle konuşurken sözü kesilmemel, söz arasına girilmemel; sözünü bitirmesi beklenmelidir. Konuşan iki kişinin yanına gidilmemel, konuşma arasına girilmemel; konuşmaları dinlenmemeli, kulak misafiri olunmamalıdır.

Konuşurken kimseyle alay edilmemeli; orada bulunmayan, cevap ve söz hakkı olmayan kişi hakkında olumsuz konuşulmamalı; gevezelik edilmemeli; konuşma sırasında gereksiz ve yerli yersiz gülünmemeli; kızgınlık, korku, nefret, kıskançlık ve aşırı sevinç gibi duygular gösterilmemelidir. Kişiyi üzmemek ve kırmamak için yalan söylemek yerine sessiz kalmak tercih edilmelidir. Yalan masum değildir. Söylenen beyaz yalan da olsa, gerçek duyulduğunda ve öğrenildiğinde güven kaybına neden olur.

Özel yaşam veya resmî görevle ilgili olarak rahatsız edici bir soru sorulduğunda “özür dilerim, bu konu yalnızca beni ilgilendiriyor” denmelidir. Hakaret ve haksızlık söz konusu olduğunda, kişinin üzerine gitmek yerine konuyu alttan alarak kendisini yumuşatmak; böylece kontrolü sağlamak uygun bir davranış yöntemidir. Kişi ileri giderse ve ısrar ederse, en iyi yol terk etmek ve o kişiyle ilişkiyi kesmektir. Bir kişinin yanlış bir söz veya hareketi yalnız ortamda (tek başına) iken, nazik bir şekilde sadece kendisine ifade edilmeli; kişinin iyi, güzel, üstün ve başarılı bir yönü ise başkasının yanında ve topluluk içinde açık bir şekilde ve takdirle ifade edilmelidir.

Konuşmada kullanılan kelimeler anlaşılır olmalı; muhatabın ya da grubun anlamayacağı teknik terimler ve yabancı kelimeler kullanılmamalıdır. Bu tür kelimeler kullanıldığında açıklanmalıdır. Ayrıca konuşmada farklı anlamlara gelen kelimeleri kullanmaktan kaçınılmalıdır. Konuşmada sözler; ses tonu, el kol hareketleri ve beden diliyle desteklenmelidir.

Konuşma sırasında gerekli olmadıkça ses yükseltilmemeli; aşırı ve ölçüsüz el kol hareketleri yapılmamalı; ses tonu, mimik ve jestler konuya, konuşulan kişiye, gruba, bulunulan yere (ortama) uygun olmalıdır.



DİKKAT

Konuşmak veya soru sormak için konuşmacının sözü kesilmemeli, cümlesini bitirmesi veya nefes alması beklenmelidir. Yanlışlıkla birinin sözü kesildiğinde hemen özür dilenmelidir. Grup içinde sohbetle hiç konuşmamak veya konuşmayı tekeline almak ya da bilmediği bir konuda biliyormuş gibi konuşmak saygısızlıktır. Kişi yalnızca bildiği konuda ve az konuşmalıdır.

Resmî ve sosyal ortamda söze başlama ve ilk konuşma hakkı kimlere aittir?



SIRA SİZDE

Konuşurken muhatabın ya da grubun görüş ve düşüncelerine; ahlaki, millî ve manevi değerlerine saygılı olunmalıdır. Çünkü herkesin fikri, düşüncesi, inancı, alışkanlıkları ve yaşam tarzı farklıdır ve herkes kendine göre haklıdır.

Mesleki, bilimsel ve teknik konular yalnızca meslektaşlar arasında konuşulmalıdır. O mesleğe yabancı biriyle mesleki ve bilimsel konularda konuşmak o kişiyi rahatsız eder. Örneğin bir doktorun mühendisle tıp konusunda; bir inşaat mühendisinin doktorla statik konusunda; bir doktorun müftüyle din konusunda konuşması doğru değildir. Ancak muhatap olunan kişi, soru sorarsa detayına girilmeden, anlayabileceği düzeyde yanıt verilmelidir.

Konuşma ve tartışma sırasında, karşı tarafın görüşlerine katılmama durumu söz konusu olduğunda, kişiye “yanlış düşünüyorsunuz”, “doğru değil”, “hatalı” gibi kırıcı sözler söylemek yerine, “ben bu konuda farklı düşünüyorum” ya da “size saygı duyuyorum” veya “haklısınız” deyip görüş ve düşünce belirtmemek daha doğru bir yöntemdir. Çünkü konuşma ve tartışmanın birinci kuralı, başkalarının görüş ve düşüncelerine saygılı olmaktır. Bu yüzden başkalarının görüş ve düşüncelerini kabul etmek veya ettirmek, ısrarcı olmak

Saygılı, kibar ve nazik bir erkek, toplum içinde özellikle hanımların yanında küfür etmekten kaçınmalı; ağzından kötü bir söz çıktığında hemen özür dilemelidir.

yanlıştır. Konuşma ve tartışmada en uygun yöntem ortak konularda, konuşmak, orta yolda uzlaşmak, konuyu tatlıya bağlamak ve anlaşılmaktır.

Konuşma sırasında, şaka ve espri yapmak incelik ve dikkat gerektirir. Bu yüzden şaka ve espri yaparken dikkatli olmak, kimseyi incitmemek; insanları güldürmek isterken kabalık etmemek veya kırmamak gereklidir.

Hanımların bulunduğu ortamda terbiye sınırlarını aşan konuşmalardan, başkalarını incitici ve üzücü olumsuz sözler, argo sözcükler ve hayvan adları kullanmaktan kaçınmalı; kullanıldığında da “affedersiniz” veya “özür dilerim” denilmelidir. En önemlisi, konuşma sırasında küfür etmekten kaçınmaktır. Çünkü konuşmada affedilmeyecek en büyük hata, ayıp ve hatta suç küfür etmektir. Küfür eden kişi öncelikle kendini küçültür ve saygınlığını yitirir. Küfür, eğer bir kişiye yöneltilmiş ise açıkça hakarettir. Çünkü küfürde hem kişiyi aşağılama hem de onun onur ve namusunu karalama söz konusudur. Saygılı, kibar ve nazik bir erkek toplum içinde özellikle hanımların yanında küfür etmekten kaçınmalı; ağzından kötü bir söz çıktığında hemen özür dilemelidir.

Konuşma sırasında bir fikri savunmak ve karşı tarafı ikna etmek için yemin etmek, doğru ve uygun olmayan bir davranıştır. Konuşma esnasında yemin etmek, o kişinin inandırıcı olmadığını gösterir. Oysa samimi olarak söylenen söz, yemin etmekten daha etkili ve inandırıcıdır.

Konuşma sırasında öğretmenlik, doktorluk gibi meslekler, belli il veya ilçe sakinleri, etnik gruplar, ülke vatandaşları vb. hakkında genellemeler yapılmamalı; örnek verirken asla isim verilmemelidir. Yapılan konuşma sırasında karşı tarafın güvenerek verdiği özel ve gizli bilgiler başkasına anlatılmamalı; sır olarak saklanmalıdır. Sır olan özel ve gizli bilgi, güvenilen biri olsa da başkasına söylenmemelidir. Çünkü atalarımız “*Söyleme sırrımı dostuna, dostun da söyler dostuna*” demişlerdir. Ayrıca bugün dost denilen kişi, yarın hasım olabilir.

DİKKAT



Sır, kimseye söylenilmemesi gereken bilgidir.

Konuşma, görüşme ve sohbetlerde dinleme yöntemi, söz kesmeden ilgiyle dinlemektir. Etkili dinlemenin yöntemi ve göstergesi ise, konuşan kişinin gözlerine (göz bölgesine) bakmak; kişiye doğru hafif eğilmek, zaman zaman tebessüm ederek ve hafif baş eğerek onay vermek; söz aralarında “evet”, “tabii”, “haklısınız”, “elbette”, “çok güzel” gibi sözlerle dinlediğini belli etmek veya açıklayıcı sorular sormaktır. Ayrıca dinlerken kişinin hoşlanacağı sorular sormak ne kadar dinlenildiğini, ilgilenildiğini ve memnun olunduğunu gösteren dinleme yöntemidir. Buna karşın, kişi konuşurken başka yere bakmak, arkaya dönmek, ilgisiz davranmak, kâğıt kalemle oynamak, yazı yazmak, kitap okumak, başka şeyle meşgul olmak o kişiyi dinlememek veya konuşan kişiye pasif tepki göstermektir ve saygısızlıktır.

İNTERNET



Sosyal yaşamda saygı, görgü ve nezaket kuralları ile ilgili değişik bilgilere www.uzmantv.com/etiket/nezaketkurallari adresinden ulaşabilirsiniz.

Telefonda Konuşma

Çağımızda telefonla iletişim resmî ve sosyal yaşamda zorunlu bir gereksinimdir. Ancak telefonda konuşmak yüz yüze konuşmaktan daha zordur. Çünkü yüz yüze konuşmada göz teması, mimik ve jestler vardır. Yüz yüze konuşmada bir hata yapıldığında onu telafi etme imkânı vardır. Telefonda konuşmada kullanılan yalnızca sestir. Sesi doğru kullanmak, konuşurken doğal ve içten olmak gereklidir.

Günümüzde resmî, özel ve sosyal yaşamda görüşmelerin çoğu telefon aracılığıyla yapılmaktadır. Bu yüzden herkesin iş ortamında, özel ve sosyal yaşamda telefon kullanma ve telefonda konuşma kurallarını bilmesi ve uygulaması gereklidir. Resmî olsun, özel olsun telefona cevap verirken “efendim” ya da “şube müdürü Ahmet Yıldız” veya “personel şefi Ali Akın, buyurun efendim” veya “Nihal Doğan, buyurun efendim” gibi ifadeler kullanılmalıdır. İş yerinde santral telefonunu açan görevli, önce kurum/kuruluş/işletme adını söylemeli, bir’den fazla görevli varsa adını da belirtmelidir. Örneğin “Çağdaş Otel, iyi günler, ben Ayşe, size nasıl yardımcı olabilirim?” demelidir.

Telefon açan kişi kendisini tanıtmamışsa “kimsiniz?” sorusu yerine, “kiminle görüşüyorum?” veya “sizi tanıyabilir miyim lütfen?” ya da arayan kişi tahmin ediliyorsa “Ali Beyle mi görüşüyorum?” ifadeleri kullanılabilir. Arayan kişi adını söylememişse ve bulunulan yerde başka birisi ile görüşmek istiyor da ilgili kişi yoksa telefona cevap veren kişi “kim aradı diyeyim?”, “kimin aradığını sorabilir miyim?” veya “not bırakmak ister misiniz?” ifadelerinden uygun olanını kullanabilir.

Yanlış bir numara arandığında özür dilenmeli, yanlışlıkla arandığı konusunda emin olmak için aranılan numara tekrar edilerek karşı tarafa teyit ettirilmelidir. Örneğin “321 XX XX veya 0596 XX XX’i aramıştım veya Nihat Güntürk’le mi görüşüyorum?” denilerek teyit alınabilir. Eğer numara yanlışsa özür dilenmeli; yanlışlıkla aranılan kişi de anlayışlı olmalıdır.

Eşit konumdaki kişiler arasındaki telefon konuşmasında; telefonla arayan kişinin telefonu önce kapatması gerekir. Arayan kişiden önce mazeretsiz ve izinsiz olarak görüşmeyi sonlandırmak ve telefonu kapatmak saygısızlık olarak nitelendirilir. Ancak çalışma yaşamında üst veya işveren, sosyal ortamda yaşça büyük biri veya bir hanım arandığında telefonu iş hayatında üst olan; sosyal hayatta, yaşça büyük veya hanım olan önce kapatır. Özel ve sosyal ortamda, iki hanım ya da iki erkek telefonla konuşurken yaşça büyük olan önce kapatır. İş hayatında, üst odadayken telefon gelmesi hâlinde, “özür dilerim” ya da “izninizle” deyip telefona cevap verilmeli ancak görüşme kısa tutulmalı veya arayan kişiye o anda müsait olunmadığı, daha sonra aranacağı kendisine ifade edilmelidir. Odada misafir varken ortak tanıdık birisi arıyorsa “yanımda kim var, biliyor musun?”, “görüşmek ister misin?” gibi sözler sarf edilmemelidir. Kişi böyle bir durumda zorda kalabilir, mahcup duruma düşebilir.

Telefonla konuşulurken birşey yemek ve içmek karşısındakine saygısızlıktır.



DİKKAT

Telefon konuşmalarında ses tonu çok önemlidir. Bu nedenle, ses tonuna canlılık, tatlılık ve kibarlık katılmalıdır. Konuşma esnasında karşı tarafın kulağına öksürmekten veya hapsürmaktan kaçınılmalı ve böyle bir şey olduğunda özür dilenmeli veya mümkünse “affedersiniz” deyip ahize elle kapatılmalıdır. Telefon görüşmeleri esnasında açık olan radyo, müzikçalar, TV ve benzeri sesli cihazlar kapatılmalı veya sesi kısılmalı; telefonda bağırarak konuşulmamalı; aranılan yerin uzaklığına göre ses tonu yükseltilmemelidir. Ev telefonu hafta içinde sabah 09.00 - 22.00 arası aranmalıdır. Hafta sonlarında zorunluluk dışında 12.00 -22.30 arası ideal arama saatleridir. Yemek saatlerinde kimse telefonla aranmamalıdır.

Yönetici asistanı (sekreter) aracılığıyla telefon irtibatlandırırken eşitler arası görüşme, yönetici asistanlarının aynı anda karşılıklı telefon aktarımıyla gerçekleştirilir. Ast - üst arasında görüşmelerde ise, ast daima üst ile irtibatlandırılır. Üst ve astlar arasında yapılan telefon görüşmelerinde “evet” anlamında “hı hı” veya

“tamam” gibi ifadeler kullanılmamalı, dikkatle dinlediğini göstermek için “evet” veya “evet efendim” ifadeleri kullanılmalıdır.

Başkasının evinde veya iş yerinde bir başka yere telefon açmak istenildiğinde mutlaka izin istenmeli ve konuşma kısa tutulmalıdır. Acil ve çok önemli durumlar dışında misafir olunan ev veya iş yerinden telefonla yurt içi ve yurt dışı görüşme yapılmamalıdır.

Cep (mobil) telefonunun zil tonu başkalarını rahatsız etmemelidir. Cep telefonunun zil tonu kişiliği, zevki ve ilgiyi yansıtır. Başkasının odasında veya yanındayken cep telefonu çaldığında, cevaplamadan önce özür dilenmeli ve izin alınmalıdır. Yöneticinin yanında veya odasında iken sadece daha üst makamlardan telefon geldiğinde, önce makamında bulunan yöneticiden izin alınmalı ve “özür dilerim, genel müdürlükten/valilikten arıyorlar, müsaadenizle” gibi ifadelerle telefon açılmalı ve kısa konuşma yapılmalıdır.

SIRA SİZDE



Resmî görüşmelerde telefonu önce kim kapatmalıdır?

Cep telefonuyla mesaj gönderildiğinde, kişinin telefonunda gönderen adı kayıtlı olsa da, mesajın altına ad ve soyad mutlaka yazılmalıdır. Yeni yıl, bayram gibi özel günlerde çoklu mesaj yerine kişilere özel mesaj gönderilmesi daha doğru, saygılı ve nazik bir davranıştır.

Konferans, seminer veya ders salonlarında, sinema, tiyatro ve balolarda, her türlü toplantıda, ibadethanelerde, cenaze törenlerinde ve doktor vb. bekleme salonlarında telefon kapatılmalı veya sessiz konuma alınmalıdır. Kapatma unutulmuşsa çalar çalmaz kimin aradığına bakmaksızın telefon hemen kapatılmalı ve çevredekilerden özür dilenmeli ve daha sonra durum arayana açıklanmalıdır.

Sık sık çalan mobil telefonlara cevap vererek birlikte olunan kişi ikinci plana atılmamalıdır. Bu konuda öncelikler belirlenmelidir. Önemli olmayan telefonlara cevap vermemek birlikte olduğunuz kişiye verilen değer bir göstergesidir. İzin alınmadan hiç kimsenin ev ve cep telefon numarası başkasına verilmemelidir.

Sabit telefonlarda olduğu gibi mobil telefonlarda da arayan kişi kendisini tanıttıktan sonra veya cevaplayan kişi telefonunda adını veya numarasını gördüğü için arayan kişiye ismiyle hitap ettikten sonra, arayan kişi aranan kişiye önce müsait olup olmadığını sormalıdır. Şayet kişi müsait değilse gerekçesini arayan kişiye uygun bir dille söylemeli ancak daha sonra arayan kişiyi kendisi aramalıdır.

Çok zorunlu olmadıkça araç kullanırken telefon görüşmesi yapılmamalı; mümkünse araç kiti kullanılmalı ya da araç kenara çekilerek konuşulmalıdır. Uçaklara, yüksek donanımlı ve özellikli elektronik fren sistemli araçlara binerken telefon kapatılmalıdır. Eğer araçta zararı önleyici sistem varsa, diğer yolcuları rahatsız etmemek kaydıyla telefon görüşmesi kısa yapılmalıdır.

Aranan telefon üç defa çaldırılmalı; 10 dakika geçmeden ikinci kez aranmalıdır. Cep telefonlarının beyin ve kalp üzerindeki zararları konusundaki uyarılar dikkate alınarak görüşmeler uzun tutulmamalı, mümkünse kulaklık kullanılmalıdır. Gerek sabit gerekse mobil telefon görüşmelerinde “tekrar dönmek” gibi ifadeler kullanılmamalı; bunun yerine “seni tekrar arayacağım” veya “sizi ararım” gibi ifadeler tercih edilmelidir (Aytürk, 2013: 59).

Özet



Sosyal davranış kurallarını tanımlamak.

Sosyal davranış, toplum içinde birlikte yaşayan ve birlikte çalışan insanların karşılıklı saygı ve nezaket gereği uymak ve uygulamak durumunda oldukları toplumca genel kabul gören davranışlar bütünüdür. İnsanlar özel, sosyal, kurumsal ve kamusal alanlarda yaşarlar. Özel yaşamda ailenin kurallarına; sosyal yaşamda sosyal kurallara, resmi (kamusal) yaşamda ve iş ortamında kurumsal kurallara uyarlar. Bu yüzden herkes toplumsal yaşamda sosyal davranış kurallarına, kurumsal yaşamda kurumun/işletmenin kurallarına, resmî (kamusal) yaşamda da resmî kurallara uymak ve uygun davranmak sorumluluğu ve yükümlülüğü taşır. Çünkü uygun olmak ve uygun davranmak toplum içinde birlikte yaşamının; bir kurumda başkalarıyla birlikte çalışmanın doğal ve yasal gereğidir. Ancak bu kurallara uymak kişinin kendisi olmaması, maske takması değildir. Çünkü bir insanın toplumsal, kurumsal ve kamusal kurallara uyması ve uygun davranması, onun sosyal bir varlık olmasının doğal ve sosyal gereğidir. Bu her ülkede toplumsal, kurumsal ve kamusal yaşamın temel ilkesidir.



Sosyal davranışları oluşturan öge ve etmenleri tanımlamak.

Günlük sosyal yaşamda ve iş ortamında sosyal davranış kurallarını oluşturan başlıca ögeler; hukuk kuralları, din ve ahlak kuralları, örf ve âdetler, saygı ve nezaket kurallarıdır. Kurumsal ve sosyal yaşamda hergün uygulanan davranış kuralları hitap, selamlama, tanıtma-tanıştırma; el sıkma, el öpme, yanaktan öpme; teşekkür etme, özür dileme; konuşma ve dinleme, sabit ve mobil telefonla konuşmadır.

Kamusal ve kurumsal yaşamda sosyal davranışların temel ilkesi saygı ve nezakettir. Saygı ve nezaket de davranışla gösterilir.



Sosyal davranış biçimlerini açıklamak.

Toplumda sosyal davranış biçimleri günlük yaşamda sıkça uygulanan selamlama, tanıtma, tanıştırma, tokalaşma, teşekkür etme, özür dileme gibi iletişim biçimlerinden oluşur.

Sosyal yaşamda ve iş ortamında selam vermenin, tanıtmanın, tanıştırmmanın, tokalaşmanın, el öpmenin, teşekkür etmenin de kuralları, biçim ve yöntemleri vardır. Bu kuralları doğru biçimde uygulamak saygı ve nezaketin olduğu kadar başkalarıyla etkili iletişim kurmanın da yöntemidir.

Kendimizi Sınyalım

1. Türkiye’de sosyal davranışların yapısını aşağıda ve-rilen unsurlardan hangisi **etkilememiştir**?
 - a. Türk-Şamanlık
 - b. Batı (Fransa)
 - c. Arap- İslam (Müslümanlık)
 - d. Türk-İslam
 - e. İran-Zerdüştlük
2. Sosyal davranış kurallarının temelinde hangi öge (unsur) **yoktur**?
 - a. Hukuk kuralları
 - b. Din kuralları
 - c. Ahlak kuralları
 - d. Mantık kuralları
 - e. Örf-âdetler
3. Yönetim ve iş hayatında üstlere resmî olarak nasıl hitap edilir?
 - a. Adıyla
 - b. Soyadıyla
 - c. Adına “hanım/bey” ekleyerek
 - d. Unvanıyla
 - e. Yakınlık ifadesiyle (abla/abi)
4. Resmî makamda, toplantıda, törende selamlama hangi ifade ile yapılmalıdır?
 - a. Günaydın
 - b. İyi günler
 - c. Saygılar
 - d. Merhaba
 - e. Selamünaleyküm
5. Cumhurbaşkanı nasıl selamlanmalıdır?
 - a. “Saygılar beyefendi” diyerek
 - b. “Merhaba” diyerek
 - c. Ayağa kalkarak, cephe alarak, hafif baş eğerek
 - d. Kalkar gibi yaparak
 - e. Selam verilmez
6. Resmî ortamda, resmî bir kişi üst’e ya da topluluğa nasıl tanıtılır?
 - a. Adıyla
 - b. Adı ve soyadıyla
 - c. Adı, soyadı ve unvanıyla
 - d. Sadece unvanıyla
 - e. Unvanı ve adı soyadıyla
7. Üst ya da yaşlı bir kişi teşekkür edince nasıl karşılık verilmelidir?
 - a. Ben teşekkür ederim.
 - b. Sağ olun efendim
 - c. Rica ederim.
 - d. Değmez, önemli değil.
 - e. Estağfurullah!
8. Aşağıdakilerden hangisi kibar, saygılı konuşma ve ifade tarzı **değildir**?
 - a. Müsaadenizle, telefon edebilir miyim?
 - b. Lütfen! Kalemi uzatabilir misiniz?
 - c. Tuzluğu rica edebilir miyim?
 - d. Sizi biraz bekletebilir miyim?
 - e. Susar mısın!
9. Aşağıdakilerden hangisi telefonu kapatma önceli-ğine sahiptir?
 - a. Memurlar
 - b. Eşitler
 - c. Astlar
 - d. Üstler
 - e. Küçükler
10. İş ortamında telefon açıldığında ilk hitap ne ol-malıdır?
 - a. Alo?
 - b. Buyurun, ben Ahmet
 - c. Kimi aradınız?
 - d. Alo kimsiniz?
 - e. 130 60 90

Yaşamın İçinden



Adam Yerine Koymak

Bülent Ecevit Başbakan iken, TBMM’de basın toplantısı yapar. Bir gazeteci kendisine: “Efendim, biz canlı yayın yapacağız, birkaç dakika bekler misiniz?” der. Başbakan da diğer gazetecilere sorar. Onlar da, “bekleriz” derler. 3-4 dakika geçer, gazeteciler kızmaya başlar. Bunun üzerine gazeteci şefine telefon eder: “Şefim, adamı 3-4 dakikadır bekletiyoruz, yayına başlayalım” der. Başbakan Ecevit bunu duyar ve o gazeteciye: “Beni adam yerine koyduğunuz için size teşekkür ederim” der. Gazeteci kıpkırmızı olur. (Aytürk, 2016: 85)

Okuma Parçası

Selam Vermek ve El Öptürmek

XV. Louis çocukken bir gün lalasıyla birlikte Versailles Sarayı’ndan çıkıyordu. Kapıda bulunan ayakkabı boyacısı hemen şapkasını çıkardı ve genç Kralı selamladı. Lala da şapkasını çıkararak boyacının selamına karşılık verdi. Küçük Kral, “Nasıl böyle bir adama selam verirsiniz?” dedi. Lala da, “Majeste, ona selam vermek, başkalarının arkamızdan, boyacının bizden daha nazik bir adam olduğunu söylemelerinden daha iyidir” dedi. (D’Assailly, 1967:43)

Adamın biri, Hz. Ömer halife iken elini öpmek ister. Hz. Ömer de, “Ben senin baban değilim, hocan değilim. Sana aile büyüğü olarak bir üstünlüğüm yok; ilim-irfan yolunda sana bir şey de öğretilmedi. Sadece dünya büyüğü (devlet başkanı) olarak üstünlüğüm var. Dünya büyüğünün elini öpmek ise, bir insan için zillettir (alçalmaktır). Bu da İslam’da yoktur. Bu yüzden senin kendini alçaltmaya, benim de aldanmaya ihtiyacım yoktur” demiş, elini öptürmemiştir. (Kutay, 2003:161)

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. e Yanıtınız yanlış ise “Sosyal Davranışları Oluşturan Öğeler ve Etmenler” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. d Yanıtınız yanlış ise “Sosyal Davranışları Oluşturan Öğeler ve Etmenler” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. d Yanıtınız yanlış ise “Hitap” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. c Yanıtınız yanlış ise “Selamlama” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. c Yanıtınız yanlış ise “Selamlama” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
6. e Yanıtınız yanlış ise “Tanıtma-Tanııştırma” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
7. b Yanıtınız yanlış ise “Teşekkür Etme ve Özür Dileme” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
8. e Yanıtınız yanlış ise “Konuşma ve Dinleme” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
9. d Yanıtınız yanlış ise “Telefonda Konuşma” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
10. b Yanıtınız yanlış ise “Telefonda Konuşma” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Davranış kuralları önce ailede, sonra okulda öğrenilir.

Sıra Sizde 2

Resmî ortamda üst yöneticilere unvanıyla hitap edilir.

Sıra Sizde 3

Selam hangi ifadeyle verildi ise, aynı ifadeyle hafif baş eğerek ve tebessüm ederek alınır: “İyi günler” diyene, “iyi günler” denir. “Merhaba” diyene “merhaba” denir.

Sıra Sizde 4

Önce adı ve soyadı söylenir. Gerekirse, ardından unvanı, mesleği ya da yakınlık derecesi veya önemli bir özelliği belirtilir.

Sıra Sizde 5

“Sağ olun efendim, görevim” demelidir.

Sıra Sizde 6

Resmî ortamda üstlere; sosyal ortamda yaşça büyük-
lere aittir.

Sıra Sizde 7

Resmî görüşmede telefonu önce kapatma hakkı üstlere aittir.

Yararlanılan Kaynaklar

- Aytürk, N. (2016). **İnsan Sanatı - Nitelikli ve Etkili İnsan Olmak**, İstanbul: Yediveren Yayınları.
- Aytürk, N. (2013). **Sosyal Davranış**, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Bilgisi - Sosyal Hayatta ve İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları**, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Yönetimi - Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları**, Ankara: TODAİE Yayını, Geliştirilmiş 9. Baskı.
- D'Assailly, G. (1967). **Günlük Yaşantımızda Saygı Kuralları**, (Çev. M. Öney), İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Kutay, C. (2003). **Yazılmamış Tarihimiz**, İstanbul: Milliyet Yayınları.
- Osmay, N. (1985). **İnsan Mühendisliği**, Ankara: DKD Derneği.
- Özaltın, Ş. D. (2005), **Her Şeyin Bir Adabı Var**, İstanbul: ALFA Yayınları.
- Ünlütürk, A. (2002). **Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol**, Ankara: Dost Kitabevi.
- Yamakoğlu, C. (1990). **Ailede, Toplumda, İş ve Devlet Hayatında İnsan İlişkileri**, Ankara: YÖK Matbaası.

Bir Kamu Kurumunda Konuk Uğurlama ve Tokalaşm



Kaynak: Aytürk, (2016: 252)

2

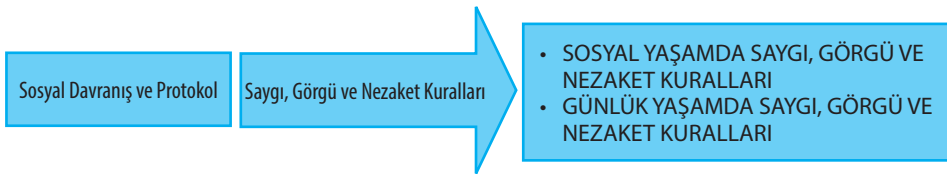
Amaçlarımız

- Bu üniteyi tamamladıktan sonra;
- İş hayatında ve sosyal yaşamda uygulanan ve uyulması gereken saygı, görgü ve nezaket kurallarını açıklayabilecek,
 - Günlük yaşamda ve özellikle insan ilişkilerinde uygulanan ve başkaları tarafından da uygulanması beklenen saygı, görgü ve nezaket kurallarını açıklayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- Saygı Kuralları
- Görgü Kuralları
- Nezaket Kuralları
- İnsan İlişkileri

İçindekiler



Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları

SOSYAL YAŞAMDA SAYGI, GÖRGÜ VE NEZAKET KURALLARI

Günlük sosyal yaşam her ülkede ve toplumda hukuk, din ve ahlak kurallarına, örf ve âdetlere dayanan saygı, görgü ve nezaket kuralları içinde geçer. Bu yüzden kişinin toplum içinde sevilmesi ve sayılması (itibarı) sosyal yaşamda saygı, görgü ve nezaket kurallarına uymasıyla ortaya çıkar. Sosyal yaşamda uyulması ve uygulanması gereken saygı, görgü ve nezaket kuralları aşağıda çeşitli başlıklar altında açıklanmıştır (Aytürk, 2013: 101).

Trafikte ve Taşıtlarda Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları

Trafikte ve kamusal hizmet taşıtı olan taksilerde, toplu taşıma araçlarında, otomobili ücretli şoförün ya da sahibinin kullandığı otomobillerde uyulması gereken davranış kalıpları vardır. Trafikte ve taşıtlarda uygulanması gereken sosyal davranış kuralları (saygı, görgü ve nezaket kuralları) aşağıda açıklanmıştır.

Sosyal davranış kurallarının temelini saygı ve nezaket oluşturur.



DİKKAT

Trafikte Uyulması Gereken Kurallar

Araç kullanan her sürücünün, kendini iyi bir sürücü zannetmesi ve daima haklı hissetmesi; diğerlerini de acemi ve haksız olarak düşünmesi son derece hatalıdır. Trafikte başkalarının hakkına saygı göstermeyen, kural ve yöntem tanımayan sürücü, kazalara neden olmaktadır. Trafikte uyulması gereken en önemli kurallar; alkollü ve süratli araba kullanmamak, hatalı sollama yapmamak, yolun ortasından gitmemek, sağdan gitmek, şerit değiştirirken sinyal vermek ve yayalara yol vermektir. Trafikte sürücülerin, arabada bulunan kişilerin ve yayaların uymaları gereken saygı ve nezaket kuralları şunlardır:

- Arabada emniyet kemeri mutlaka bağlanmalı; 12 yaşından küçük çocuklar arkaya oturtulmalı ve emniyet kemerleri bağlanmalıdır. Bekleme sırasında, motor boş yere çalıştırılmamalı, zararlı egzoz gazı çıkartarak çevre kirletilmemelidir. Yağmurlu havalarda şehir içinde dikkatli ve yavaş gidilmeli, kaldırımında yürüyen veya bekleyenlerin üzerine su sıçratılmamalıdır. Tehlikeli ve sinyalsiz geçiş yapılmamalı; diğer sürücüler, özellikle hanım sürücüler taciz edilmemelidir. Trafikte geçiş önceliği olan araçlara sağa yanaşarak veya

Trafikte uyulması gereken en önemli kurallar; alkollü ve süratli araba kullanmamak; hatalı sollama yapmamak, yolun ortasından gitmemek, sağdan gitmek; şerit değiştirirken sinyal vermek; yayalara yol vermektir.

durarak hemen yol verilmelidir. Yeşil ışık yanmış olsa bile, karşıya geçen yayalar beklenmelidir.

- Kaza yapmış olan bir taşıt ile karşılaşıldığında hemen durmalı; gerektiğinde ilk yardıma, polis ya da jandarmaya haber verilmeli; yaralanan, zor durumda olan biri varsa kendisine yardım edilmelidir. Park etmiş bir arabaya çarpan ve hasar veren bir sürücü, kartını ya da adresini ve telefon numarasını taşıtın sileceğinin altına bırakmalıdır.
- Gereksiz yer ve zamanda (meskûn mahalde ve gece vakti) birini çağırmak veya geldiğini haber vermek veya bir tanıdığı selamlamak için klakson çalınmamalıdır.
- Yaya olarak yol veren bir sürücüye başla veya elle selam vererek tebessümle teşekkür edilmeli; yolcu olarak arabada sürücüye müdahale edilmemelidir. Yaya ve sürücü olarak trafik işaret ve işaretçilerine uyulmalıdır.
- Kaldırımlara, park yasağı bulunan yerlere, kapı önlerine park edilmemeli; başka araçların giriş-çıkışına engel olunmamalıdır.
- Arabada radyo veya müzikçalar sesi dışarıdan duyulacak kadar fazla açılmamalı ve çevrede gürültü kirliliği yaratılmamalıdır. Arabada alkollü içki içilmemeli ve alkollü olarak araç kullanılmamalıdır.
- Arabadan dışarıya yiyecek, içecek, kutu, şişe, sigara, izmarit vb. çöp atılmamalı; kül tablası dışarıya boşaltılmamalıdır.

DİKKAT



Gereksiz yer ve zamanda (meskûn mahalde ve gece vakti) birini çağırmak veya geldiğini haber vermek için klakson çalınmamalıdır.

Takside ve Otomobilde Uyulması Gereken Kurallar

Trafikte düzenin bozulmaması ve kazaların önüne geçilmesi için sürücülerin, yaların ve yolcuların yolda ve araçta uymaları gereken saygı, görgü ve nezaket kuralları vardır. Bu kurallar aşağıda belirtilmiştir:

- Ticari taksi şoförü, trafiğin yoğun olduğu yerlerde durmak ve müşteri almak zorunda değildir. Ancak aldığı yolcuyu gideceği yere götürmek zorundadır. Taksi şoförü gerektiğinde gidilecek yerin güzergâhını yolcuya sormalıdır. Taksi şoförü temiz, tıraşlı, bakımlı ve yolcuya saygılı olmalıdır. Şoför takside sigara içmemelidir. Taksi şoförü müşterinin eşyasını, valizini taşımak, bagaja koymak ve bagajdan almak zorunda değildir. Ancak yolcu yaşlı, engelli (özürlü) veya hanım ise, şoförün yardım etmesi saygı ve nezakettir. Taksi şoförü, taşıtta yolcu varken radyo veya müzikçalar açmamalıdır. Uzun yolda radyo veya müzikçaları yolcunun izniyle açmalı, dinlediği müziğin yolcuyu rahatsız edip etmediğini kendisine sormalıdır.
- Hanım ve erkek yolda birlikte iken taksiye binmek için, erkek arka sağ kapıyı açar, önce kendisi biner ve sola geçer; hanım sonra biner ve arka sağ koltuğa oturur. Park yerinde ise erkek arka sağ kapıyı açar, hanımın binmesine yardım eder; erkek kapıyı hafifçe kapatır, arkadan dolaşır, sol kapıyı açar ve arka sola oturur. Taksiden önce hanım, sonra erkek iner.
- Yolda taksi çevirmenin en uygun yöntemi, el kaldırmaktır. Şoföre bağırarak ve ıslık çalmak uygun bir davranış değildir. İki kişi aynı anda taksiye işaret ettiğinde ya da taksi çağırdığında gelen taksiye binme hakkı önce gelene aittir. Trafiğin yoğun olduğu sokakta, caddede taşıta kaldırım tarafından binilir ve inilir.

Trafiğin yoğun olduğu sokakta, caddede taşıta kaldırım tarafından binilir ve inilir.

- Özel bir otomobile binerken erkek, hanıma kapıyı açıp binmesine yardımcı olmalı; kapıyı kapattıktan sonra kendisi binmelidir. Otomobilden inerken otomobili kullanan erkek, önce inmeli ve hanımın inmesine yardımcı olmalıdır. Eğer kapıyı dışarıdan biri açıyorsa, otomobilden önce hanım iner. Erkek araba ya da şoförle meşgul iken hanım erkeği beklemeli, yürüyüp gitmemelidir. Otomobilden konuklar inerlerken, otomobili kullanan kişi de inmeli; konuklarıyla dışarıda vedalaşmalıdır.
- Bir erkek taksi ya da kendi otomobili ile bir konuğunu evine kadar götürdüğünde, otomobilden inerek konuğu ile vedalaşmalı; konuk (hanım ya da erkek) kapıdan içeriye girinceye kadar beklemeli ve gözetlemelidir.
- Bir kişi konuk olarak kendi otomobili ile bir yere gittiğinde ve orada evsahibi ile birlikte başka bir yere gidilmesi gerektiğinde konuk, evsahibinin otomobiline binmelidir. Evsahibinin, konuğun otomobiline binmesi doğru değildir. Kişi, bir arkadaşını ya da akrabasını kendi otomobiliyle geziye davet ettiğinde, arabaya ait tüm masrafları kendisi karşılamalıdır. Konuğun arabaya benzin alması, otoyol ücretini ödemesi uygun değildir.

Şoför ya da taşıt sürücüsü yolda cenaze alayına rastladığında, 10 Kasım'da saat 09.05'te sirenler çaldığında saygı gereği taşıtı ve motorunu hemen durdurmalıdır.



DİKKAT

Toplu Taşıma Araçlarında Uyulması Gereken Kurallar

Büyük şehirlerde sosyal yaşamın bir bölümü, toplu taşıma araçlarında geçmektedir. Bu yüzden toplu yaşanan her yerde olduğu gibi belediye otobüsü, halk otobüsü, vapur, banliyö treni, tramvay, metro, minibüs gibi toplu taşıma araçlarında uyulması gereken saygı ve nezaket kuralları vardır. Bu kurallar aşağıda anlatılmıştır:

- Tramvay, metro, tren veya otobüs durmadan binmeye çalışılmamalı; taşıttaki yolcuların tamamen inmesi beklenmelidir. Toplu taşıma araçlarına binmek ve inmek için sıraya girilmelidir. İçeride yer kapmak için öndekileri iteklemek ve/veya sıranın önüne geçerek binmek saygısız bir davranıştır. Toplu taşıma aracına bindikten sonra, oturulan yerdeki yan koltuğa eşya koyarak, o yeri başkası için rezerve etmek sıradan gelenlere haksızlıktır. Yer tutulan kişinin oturması gerekiyorsa, önce oturan kişinin kalkması ve yerini gelene vermesi en nazik davranıştır.
- Hanımlarla birlikte sırada beklerken, taşıta binerken ve taşıtta ayakta dururken arada mesafe olmasına dikkat etmek ve hanımları rahatsız etmemek gereklidir. Kişi ne kadar iyi niyetli olsa da yanlış anlaşılabilir, taciz olabilir. Bu yüzden erkek ya da hanım taşıtta elini, kolunu, dizini ve ayağını uygun yere koymalı; kimseyi rahatsız etmemelidir.
- Şehir içi toplu taşıma araçlarında yaşlılar, engelliler, gaziler, hamile ve çocuklu hanımlar için ön tarafta ayrılmış koltuklara oturmak doğru değildir.
- Toplu taşıma araçlarında çocukların büyüklere, gençlerin yaşlılara, erkeklerin hanımlara yer vermeleri saygı ve nezaket gereğidir. Elinde büyük eşyası, kucağında çocuğu olan ya da yaşlı, hamile veya hasta olan kişiye taşıtta yer vermek bir zorunluluk değil, saygı ve nezaket gereğidir. Bu yüzden oturan kişi de saygı ve nezaket gereği kendisine yer veren kişiye teşekkür etmelidir.
- Hiç kimse, şehir içi toplu taşıma araçlarında “ben de para veriyorum” diyerek yaşlılara, çocuklu ve hamile hanımlara, engellilere ve gazilere saygısız davranma hakkına sahip değildir. Taşıtlarda bu kişilere yer vermemek için

uyuyor gibi yapmak veya dışarıya bakmak saygısızlık ve hatta terbiyesizlik kabul edilir. Böyle bir olumsuz davranışı yapan yaşlı veya özürlü değilse, araçta bulunanlar tarafından kınanır. Bu yüzden her anne-baba ve ilköğretim okullarında öğretmenler çocuklara toplu taşıma araçlarında büyüklerine yer vermelerini öğretmelidirler. Ancak dolmuşta yer vermek gerekli değildir. Bunun nedeni, dolmuşta koltuk sayısı kadar yolcu almak yasal bir gerekliliktir.

- Yorgun veya rahatsızlığı olan bir erkek, toplu taşıma aracında genç bir hanıma yer vermeyebilir. Buna karşın genç bir hanım yaşlı bir erkeğe ya da hanıma yer verebilir. Ancak bir hanım yorgun veya rahatsız olup oturmak istediğinde genç bir erkeğe yaklaşarak oturmak istediğini nezaketle ifade ettiğinde, nazik ve saygılı bir erkek hanımı asla reddetmemeli; hanım da oturduktan sonra bu iyiliğe karşılık olarak o erkeğe gülümseyerek teşekkür etmelidir. Buna karşın kimi hanımlar yaşlı kabul edilmeyi istemediklerinden kendilerine yer verildiğinde oturmak istemeyebilirler.
- Toplu taşıma araçlarında birlikte olunan kişilerle kısık sesle konuşulmalı, özel ve gizli konular konuşulmamalı, başkaları hakkında isim vererek konuşmaktan kaçınılmalıdır. Öte yandan toplu taşıma araçlarında yakındaki kişilerin konuşmalarını dinlemek ve söze karışmak da nezakete aykırıdır.
- Eldeki şemsiye, paket, çanta gibi eşyalar taşıtta dikkatli taşınmalı; başkalarının giysilerine veya kendilerine zarar verilmemelidir.
- Kişi, ineceği durağa gelmeden kapıya yaklaşmalı; son dakikada fırlayıp herkesi rahatsız ederek hızla inmeye çalışmamalıdır.
- Şehir içinde toplu taşıma aracına binen kişi, biletini yolculuk süresince saklamalı; inince bileti yere değil, çöp kutusuna atmalıdır. Kartlı veya biletli toplu taşıma aracına kartsız veya biletsiz olarak binip içerideki yolculardan ücret karşılığında bilet ya da kart istemek normaldir. Ancak bilet isteyen yolcunun gereken parayı takdim etmesi gerekir.
- Şehirler arası otobüs yolculuğunda yanda ve arkada oturan kişiler rahatsız edilmemeli; gündüz yolculuğunda koltuk arkaya yatırılmamalıdır. Otobüste cep telefonu ve bilgisayar kullanımı yasak olduğunda bu tür cihazlar kullanılmamalıdır.
- Gezi amacıyla grup hâlinde yapılan yolculuklarda kişiler kendilerini tanıtmalı ve tanışmalı; birbirlerine selam vermeli ve adlarıyla hitap etmelidirler. Otobüs şoförüne de “kaptan” diye hitap edilmelidir. Grup gezilerinde rehber, kaptana ve yardımcısına bahşiş vermek âdettir.

Gezi ve Yolculukta Uyulması Gereken Kurallar

Gezi ve yolculuk; bir şehri veya yöreyi ya da yabancı bir ülkeyi görmek veya orada eğitim almak, tedavi, alışveriş, spor, tatil, gezme, eğlenme ya da bir etkinliğe katılma amacıyla yapılır. Günümüzde tatil gezileri genellikle tur olarak gruplar hâlinde yapılmaktadır. Bu yüzden grup olarak tatile çıkan herkes tatil süresince grup içinde uyumlu olmalı; kaprislerini evde bırakmalıdır. Aksi hâlde tatil kendine de gruba da zehir olur.

Yabancı bir ülkeye gitmeden önce o ülkeyi tanıtıcı bir kitap ya da broşür alınmalı; ülkenin ve toplumun özellikleri, gezilecek ve görülecek önemli yerleri hakkında bilgi edinmeli; ülkenin ve kentin haritası temin edilmeli; tatile ve geziye hazırlıklı ve bilinçli olarak gidilmelidir.

Grup gezilerinde en önemli kural, rehberle uymak ve dakik olmak ve gezi programını aksatmamaktır.



DİKKAT

Uçak, gemi, tren, otobüs, metro ve tramvay gibi toplu taşıma araçlarına hanımlar önce biner; erkekler bu taşıtlardan önce inerler. Erkekler bu taşıtlara binış ve inişlerde hanımlara yardımcı olurlar. Tüm yolculuklarda, her erkek yakınında bulunan hanımların, engelli ve yaşlıların taşıtlara binmeleri ve taşıtlardan inmeleri; çanta, paket vb. eşyalarını bagaja koymaları ve bagajdan almalarına yardımcı olmalıdır. Uçak, gemi, tren ve otobüste hanımlar pencere kenarına ve taşıtın gittiği yöne doğru otururlar. Taşıta fazla el bagajı alınmamalı ve bagaj başkalarını rahatsız etmeyecek biçimde yerleştirilmelidir. Büyük paket, valiz, kılıflı takım elbise bagaja verilmelidir.

Uçak, gemi, tren, otobüs, metro, tramvay gibi toplu taşıma araçlarına hanımlar önce biner; erkekler bu taşıtlardan önce inerler.

Yolculukta, yanda oturan kişileri selamlamak ve kendilerine “iyi yolculuklar” dilemek; ölçülü ve saygılı birkaç kelime konuşmak gereklidir. Ancak yolculukta yakında oturanlarla çok konuşmak, onları ve diğerlerini rahatsız etmektir. Yolculukta kimse kimseyle sohbet etmek zorunda değildir. Yolculuk sohbet edilecek değil; dinlenerek, dışarıyı seyrederek, kitap-dergi okuyarak, kulaklıktan müzik dinleyerek, gece ise uyuyarak geçirilir. Yanda oturan kişiler sorulara “evet” ya da “hayır” diye cevap verdiğinde konuşmak istemiyor demektir.

Gezilerin amacı nedir?



SIRA SİZDE

Yolculuk sırasında yanda oturan kişinin okuduğu kitap, gazete, dergiyi okumaya çalışmak rahatsız edicidir. Gerektiğinde kendisinden izin almak ve okumak gerekir. Okumak için diğer bir yolcu ile gazeteleri değiştirmek uygundur. Ancak kitapları değiştirmek doğru değildir. Herkes aynı kitaptan hoşlanmayabilir.

Yolculukta pencereyi açmak için diğer yolcuların onayını almak gereklidir. Ayrıca yolculuk esnasında oturulan koltuğu arkada oturan kişiden izin almadan, habersizce ve aniden arkaya yatırmak saygı ve nezaket dışıdır. Otobüs, uçak ve trende bulunan yatar koltuklar gündüz seyahati sırasında arkaya yatırılmamalıdır. Yatar koltuklar gece uyumak içindir. Gece uyumak ve koltuğu yatırmak için, önce arkada oturan kişiden izin almak gereklidir. Yolculuk esnasında ayakbaşıları çıkarmak ise ayıplanan bir davranıştır. Uyumak horlamak da rahatsız edicidir. Uykusunda horlayan kişi ya gece yolculuğu yapmamalı ya da yolculukta uyumamalı veya horlamayacak biçimde durum almalıdır.

Yolcu uğurlayan kişi; havaalanında uçak, garda tren, limanda gemi, otogarda ya da terminalde otobüs kalkmadan ve gözden uzaklaşmadan oradan ayrılmamalıdır. Yolculuk herhangi bir nedenden iptal olabilir ve yolcu geri dönmek zorunda kalabilir.

Yurt dışı veya şehir dışı geziden dönüşte aile yakınlarına, samimi dostlara ve komşulara, iş yerindeki yakın çalışma arkadaşlarına küçük birer hediye almak onları sevindirir. Yurt dışı gezilerden döndükten sonra, konuşma ve davranışta farklılık göstermek, gezilen-görülen yerleri abartılı biçimde anlatmak (o ülkeyi ve toplumu kötülemek veya övmek) rahatsız edicidir.

Sosyal Mekânlarda Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları

Restoranda Uyulması Gereken Kurallar

Restoran, bar, pastane vb. kamuya açık mekânlarda uyulması gereken saygı, görgü ve nezaket kurallarına uymak, bu mekânları aynı anda kullananların aldığı hazzı artırır. Lokanta ve restoran gibi yerlerde uyulması gereken genel kurallar şu şekilde özetlenebilir (Özaltın, 2005: 130):

- Bir hanımla birlikte restorana girerken erkek, kapıyı açar ve tutar; önce hanımı içeriye buyur eder, sonra kendisi girer. Erkek, girişte refakat ettiği hanımın mantosunu ya da pardösüsünü çıkarmasına yardımcı olur ve ves-tiyere verir. Restoranda erkek önden giderek oturacak uygun yer arar. Eğer, şef garson ya da başka bir görevli önden giderek oturulacak masaya götürüyorsa, bu durumda hanım önden, erkek arkadan gider. Bir'den fazla hanım varsa, hanımlar görevliyi takip ederler; erkek arkadan hanımları takip eder. Restoranda rezervasyon yaptırıldığında da bu yöntem uygulanır.
- Restoranlarda oturma yerleri ve masaları A, B ve C olarak sınıflandırılır. A masaları en iyi yerlerdir. Cam önünde olan veya geniş alanı görebilen bölümdür. C masaları girişte, geçişlerde, mutfığa veya tuvalete yakın yerlerdedir. Öteki masalar B'dir. A masaları genellikle 6-8 kişiliktir. Bu yüzden, restoran orta derecede dolu olduğunda A masaları iki-üç kişilik müşterilere verilmek istenmez. Çünkü 6 kişinin bırakacağı kâr ve bahşiş daha fazladır. Bu nedenle bazı restoranlarda bu tür masalarda genellikle "Rezerve" (Ayrılmıştır) yazısı bulunur. Gerçekte rezerve edilmemiştir. Böyle bir durumda, şef garsona tebessüm edilerek, cam kenarında veya iyi bir yerde bir masa istendiği kibar ve nazik biçimde ifade edildiğinde, şef garson iyi bir masa temin edebilir. Bu durumda, şef garsona bahşiş vermek gerekir.

SIRA SİZDE



Bir çift, otobüs veya trene bindiğinde hanım nereye oturmalıdır?

Rezerve edilen masa, yarım saat boş tutulur.

- Önemli bir konuk ya da bir hanım restorana davet edildiğinde, iyi bir restoranda ve iyi bir yerde önceden rezervasyon yaptırılmalıdır. Rezerve edilen masa, yarım saat boş tutulur. Lüks bir restoranda, önceden rezervasyon olsun veya olmasın, oturulacak masaya daima şef garsonun veya bir görevlinin götürmesini beklemek gerekir. Küçük ve sıradan bir restoranda ve lokantada kişi boş olan dilediği yeri ve masayı seçebilir.
- Bir çift, restorana geldiğinde masada karşılıklı oturur. İki çift olarak restorana geldiklerinde erkekler, hanımları karşılarına veya yanlarına alırlar. Grup olarak restorana gelindiğinde hanımlar masanın en iyi yerine ya da arzu ettikleri yere otururlar. Hanımlar hiçbir zaman gelip geçilen ayaküstü (tuvalet, kapıya yakın) yerlere oturtulmazlar. Uygun olan, restoranda oturulacak yer konusunda hanıma danışmak, hanımın oturacağı yeri kendisine bırakmaktır. Hanımlar, restoranda oturacakları yeri genellikle kendileri seçerler.
- Her restoranda en iyi masa ve her masada en iyi yer vardır. Bu yerlerin bakış alanı geniştir; iç veya dış manzaraya ya da orkestraya dönüktür. Masada en iyi yerlere her zaman hanımların veya önemli konukların oturtulması gerekir. Bir hanım restorana yalnız olarak gittiğinde hanımın uygun bir masa isteme ve yer seçme hakkı vardır. Erkek yalnız olarak restorana gittiğinde yer ve masa seçmez, C grubu masalardan birine oturur.
- İlke olarak hanımı restorana erkek davet eder. Ancak iş ya da dostluk gereği hanım da erkeği restorana davet edebilir. Hanım, davet sahibi olarak resto-

randa rezervasyonu yaptırır, oturma yerini, münüyü seçer, sipariş verir ve hesabı öder. Restoranda bir hanım yerine otururken ve yerinden kalkarken kendisine yardımcı olmak, sandalyesini çekmek refakat eden erkeğin görevidir. Bu görevi servis elemanına bırakmak doğru değildir.

- Restorana girildiğinde, boş bir masa yoksa ve başkasının masasını paylaşmak zorunlu ise oturmadan önce, masada oturan kişilerden izin almak ve kendilerine “afiye olsun!” demek gereklidir. Restoranda, masaya ilave bir sandalye temin etmek gerektiğinde yan masadan alınmaz, görevlilerden rica edilir.
- Restoranda tanıdık bir kişiye ya da çiftte rastlandığında, yanlarına giderek onları selamlamak ve kendilerine “afiye olsun!” demek gereklidir. Elini sıkmak, yanağından öpmek, kişi nezaket gereği “davet” etse bile oturmak doğru değildir. Tanıdık kişi ya da kişiler kalabalık iseler, onları baş veya el ile selamlamak yeterlidir.

Restoranlarda A grubu masalar nerede yer alır?



SIRA SİZDE

- Restorana elde paket, çanta vb. eşya ile girildiğinde söz konusu eşya, masa üstüne konmamalı; boş bir sandalyeye veya uygun bir yere bırakılmalıdır. Ayrıca yemek masasına cep telefonu, cüzdan, anahtarlık gibi eşya da konmamalıdır. Hanımlar gündüz davetlerinde çantalarını oturulan sandalyenin koluna veya yanına; akşam davetlerinde ise küçük aksesuar çantalarını dizlerinin üstüne koymalıdır.
- Restoranda sipariş verme, servis elemanını çağırma, bir şey isteme, şarabı tatma, peçeteyi masadan önce alma ve yemek bitiminde peçeteyi masaya koyma ve hesabı ödeme görevleri davet sahibine aittir. Şef garson ya da servis elemanı sipariş alma, servis ve hesap konusunda daima davet sahibine muhatap olur. Bu yüzden restorana davet edilen kişi servis elemanını kendisi çağırmamalı, servis elemanından su dışında doğrudan bir şey istememeli, isteğini davet sahibine iletmelidir.
- İlke olarak restoranda davetli sayısı altı kişiden az olduğunda, herkes yiyeceğini ve içeceğini kendisi münüden seçer. Hanım davetliler siparişlerini davet sahibine bildirirler. Davet sahibi siparişi verir. Davetli sayısı altı kişiden fazla olduğunda, münü önceden davet sahibi tarafından belirlenir.
- Yemekte münüyü inceleyerek veya bizzat şef garsona danışarak ne yenileceğine ve içileceğine karar vermek, davet sahibine düşen bir görevdir. Bunu yaparken, davetli konuğa da sorarak onun zevkine ve isteğine uymalıdır. Davet sahibi yemek seçme hakkını davetliye bırakıyor ise, önce kendisine “siz neyi tercih ediyorsunuz?” diye sormakta yarar vardır. Restorana davet edilen kişi (hanım veya erkek), münüdeki en pahalı yemeği ve içkiyi seçmemeli; ortaüstü bir yemek ve içki seçmelidir. Münüdeki pahalı bir yemeği ve içkiyi ikram etme hakkı davet sahibine aittir.
- Restoranda verilen eşli bir davette evsahibinin (davet sahibinin) eşi servisten sorumlu değildir. Bu nedenle, bir hanım davet sahibinin eşi de olsa, restoranda şef garsona ve servis yapan görevlilere muhatap olmamalıdır. Hanım, isteğini davet sahibi erkeğe söylemeli; erkek, görevliye iletmelidir.
- Restoranda verilen davette şarap ikram edildiğinde şarabı davet sahibi tatmalıdır. Davet sahibi şarabı onayladıktan sonra, o şarap önce konuğa/konuklara, en son kendisine servis edilir. Şarap istemeyen konuğa başka içecek ikram edilir. Davetli kişi alkollü içki içmiyorsa özür dilemez; kişi inancı ya da sağlığı gereği içki içmeyebilir. İçki içmeye, içmesi için teklif ve ısrar etmek yanlıştır.

DİKKAT



Restoranda, davetli sayısı 6'dan az olduğunda, konuk/konuklar alkollü içki içmediğinde saygı ve nezaket gereği davet sahibi de içmemeli; davet sahibi alkollü içki içmediğinde konuk/konuklar da içmemelidir. Ancak davetli sayısı çok ve davet içkili ise, isteyen alkollü içki içer, isteyen meyve suyu içer.

Restoranda tanındık bir erkek masaya geldiğinde, masada oturan erkek hemen ayağa kalkmalıdır. Bir hanım masaya gelip konuşmak istediğinde, erkek onu tanımın veya tanınmasını mutlaka ayağa kalkmalıdır. Yaşlı bir hanım ya da yüksek mevki, rütbe veya statü sahibi bir kişi masaya geldiğinde hanım ve erkek her ikisi de ayağa kalkmalıdırlar. Ayağa kalkmamak, gelene saygısızlıktır. Ancak kalabalık masalarda ve ayağa kalkılması zor durumlarda başkalarını rahatsız etmemek için yarım kalkmak (kalkar gibi yapmak) yeterlidir. Ayrıca restoranda yemek esnasında refakat edilen hanım ayağa kalktığında, erkek de ayağa kalkmalıdır.

- Restoranda “şef”, “garson”, “kardeşim”, “bakar mısınız?” gibi sözlerle seslenerek ya da çatal veya bıçakla tabağa vurarak servis elemanını çağırmak doğru değildir. Servis elemanı, boş ve uygun durumda iken kendisine bakarak baş veya el işaretiyle çağrılmalıdır. Servis elemanından bir şey isterken yumuşak bir sesle konuşmalı; servis elemanına ve hizmet eden tüm görevlilere, hoşuna gitmeyen bir şey de olsa, daima nazik olunmalıdır.

DİKKAT



Bir hanımla ya da önemli bir konukla birlikte yemek yerken hanıma veya konuğa uymak nezaket kuralıdır.

- Restoranda servisle ilgili aksaklıklar davetlilerin yanında değil, daha sonra restoran yöneticisi ile görüşülerek çözümlenmelidir. Aksaklıklar konusunda restoranda görevlilerle tartışmak ve onlara kötü davranmak doğru değildir. Restoranda yemek görgü ve nezaket kurallarına uygun olarak yenmelidir. Çünkü görgü kurallarının tam olarak uygulandığı yerlerden biri restoranlardır.
- Restoranda bardak, tabak, çatal, kaşık ve bıçak peçeteyle silinmez. Bardakta, tabakta, kaşıқта veya çatal bıçakta bir kusur varsa, garsondan onun değiştirilmesini istemek doğru olanıdır. Masada tuzluk, ekmek, çatal gibi bir şey eksik olduğunda, yandaki masadan almak işgüzarlıktır. Eksik bir şeyi görevliden istemek gereklidir. Ancak masada uzak olan ekmek ve tuzluğu uzanarak almak yerine, yakında olan kişiden uzatmasını rica etmek uygundur.
- Restoranda yüksek sesle konuşmaktan, kahkaha ile gülmekten, kişilerin adlarını zikretmekten, cep telefonu ile konuşmaktan ve başkalarını rahatsız edici davranışlarda bulunmaktan kaçınılmalıdır. Restoranda yemek esnasında esnemek, geçirmek, hapsirmek da hoş olmayan davranışlardır. Esnemek, geçirmek ve hapsirmek önlenemediğinde ağız, el ile kapatılmalı ve yanındaki kişiden özür dilenmelidir. Yemek esnasında hıçkırık tuttuğunda, burnu iki taraftan sıkıca kapatarak nefes almadan yavaş yavaş bir bardak su içmek hıçkırığın kesilmesini sağlar. Geçmediği takdirde, özür dileyerek masadan kalkıp lavaboya gitmek; hıçkırık geçtikten sonra masaya dönmek gerekir.
- Restoranda yemek sonunda kürdanla diş karıştırmak doğru değildir. Çok zorunlu olduğunda, hoş görülme de, kürdanla diş karıştırmak için mutlaka diğer el ile ağız kapatılmalıdır. Doğrusu bu işi lavaboda yapmaktır.

- Bir hanım restoranda makyaj tazelemek ve saçını taramak için yanındaki erkekten özür dileyerek ayrılmalı, bunları lavaboda yapmalıdır. Erkek, ikili bir davette refakat ettiği (kalabalık davetlerde ise sağında oturan) hanımın masadan ayrılışında ve masaya dönüşünde ayağa kalkarak kendisine saygı ve nezaket göstermelidir.
- Bir hanım yemek esnasında içki kadehini kaldırdığında, refakat eden erkek de kadehini kaldırarak hanıma “şerefimize” demelidir. Hanım, erkeğin şerefine kadeh kaldırmamalıdır. Kadeh, onur konuğunun ve hanımın şerefine kaldırılır. İçkili bir davette iki kadehten fazla içki içmek, ikram edilen içkiden başkasını istemek ve sarhoş olmak doğru ve uygun olmayan davranışlardır.
- Restorandan kalkma zamanını; kalabalık davetlerde onur konuğu ya da en yaşlı konuk; davetli sayısı 6 kişiden az olan davetlerde davet sahibi; ikili davetlerde ise, erkeğe refakat eden hanım belirler. Yemek bitince servis elemanı işaretlerle çağrılır ve hesap istenir. Hesabı ödemek (hanım da olsa) davet sahibine aittir. Davet sahibi, getirilen faturaya göz atar, gerekli bahşişi de ekleyerek parayı kutuya ya da pusulanın altına veya arasına koyar. İlke olarak yemekten ve servisten memnun kalan kişi bahşiş bırakmalıdır. Bahşiş miktarı, ortalama olarak hesabın yüzde onudur. Restoranda davet veren kişi (erkek ya da hanım), servis elemanlarının ve hizmetlilerin bahşişlerini kendisi verir. Konukların bahşiş vermeleri doğru değildir. Bir davette bütün masrafları davet sahibi karşılar. Dostluk yemeğinde hesap bölüşülecek ise, eşit olarak paylaşmak gerekir. Paylaşım esnasında “ben tatlı almadım” veya “ben içki almadım” demek nezaket kurallarına aykırıdır.

Kadeh, onur konuğunun ve hanımın şerefine kaldırılır.

Bahşiş verme davet sahibine aittir. Davetliler bahşiş vermezler.



DİKKAT

- Hesabı öderken tutarı davetlilerin görmemesi görgü kuralıdır. Yemek masasında hesabı titizlikle incelemek doğru değildir. Kalabalık davetlerde ve iş yemeklerinde hesap daha sonra ödenir. Özel davetlerde hesap nakit veya kredi kartıyla ödenebilir; iş yemeklerinde ise hesabın fatura edilmesi istenmelidir. Hesapta bir yanlışlık varsa bunun masada değil, gidip kasada konuşulması gereken bir durumdur.
- Davetli olarak hesabı ödemeyi denemek veya paylaşmak istemek doğru değildir. Davet sahibi hesabı ödedikten sonra, davet edilen kişi bu ziyafetten ve sohbetten duyduğu memnuniyeti ifade ederek, davet sahibine teşekkür etmelidir.

Bir restoranda servis elemanı nasıl çağrılmalıdır?



SIRA SİZDE

- Bir hanım, erkek arkadaşını özel olarak restorana davet ettiğinde, yemek sonuna doğru erkeğin müsaade isteyerek (biraz kurnazlıkla) kasaya veya servis elemanının yanına giderek hesabı gizlice ödemesi ayıp değil, bilakis inceliklidir. Yemek sonunda refakat edilen hanım kalktığında erkek de hemen kalkmalıdır. Restorandan çıkarken erkek önden gider; kapıyı tutarak hanımın geçmesini bekler (Söylemez, 2004: 65).

Pastane, Kafe ve Kahvehanede Uyulması Gereken Kurallar

Pastane, kafe ve kahvehaneler gibi sosyal mekânlarda uyulması ve uygulanması gereken saygı, görgü ve nezaket kuralları aşağıda özetlenmiştir:

- Pastane, kafe ve kahvehane gibi sosyal mekânlarda gürültü yapmak, yüksek sesle konuşmak, kahkaha atmak; aşırı el kol hareketleri yapmak, bacakları ikinci bir sandalye üzerine koymak, iki sandalyeyi birden işgal etmek, ayakbılları çıkarmak, yerlere çöp atmak, çevreyi kirletmek, kız ve erkek arkadaşlara adaba uygun olmayan davranışlarda bulunmak saygı ve nezaket dışı davranışlardır.
- Pastane, kafe ve kahvehanede var olan ve sunulan yiyecek ve içeceklerden seçilir, olmayan bir yiyeceği ve/veya içeceği istemek, bir şey yiyip içmeden oturmak veya bir bardak çay içip saatlerce oturmak ve masayı işgal etmek doğru değildir.
- Pastane, kafe veya kahvehanede başkalarının oturduğu masadan sandalye almak için önce o masada oturanlardan izin istemek veya oturmak için önce orada bulunanlara selam vermek ve onlardan izin istemek terbiye gereğidir.

Cadde, Sokak ve Kaldırımda Uyulması Gereken Kurallar

Cadde, sokak ve kaldırımlar ortak yaşam alanlarıdır ve bu alanlarda uyulması gereken saygı, görgü ve kuralları aşağıda belirtilmiştir:

- Cadde, sokak ve kaldırımda dikkat edilmesi gereken kuralların başında temizlik gelir. Çevre temizliği ve çevre sağlığı açısından cadde, sokak ve kaldırımlara tükürmek, sümürmek; çöp, izmarit vb. şeyler atarak çevreyi kirletmek uygar bir insana yakışmayan hareketlerdir.
- Şehir içinde giderken sağdan yürümek; yaşlılara, hanımlara, engellilere, makam ve mevki sahibi üstlere yol vermek genel kuraldır. Şehir dışında ise karşıdan gelen taşıtları görmek için soldan yürünmelidir. Yolda, kaldırımda yürürken el ele tutuşmak genç sevgililere özgü bir davranıştır. Bir hanım ile erkeğin yolda kol kola girmesi normaldir. Ancak kaldırımda yan yana yürüyenler yolu kapatmamalı; geçişe engel olmamalıdır. İki erkeğin el ele ya da kol kola yürümesi, hiç hoş karşılanmayan bir davranıştır.
- Bir hanım ile erkek kaldırımda yürürken, hanım duvar kenarında (iç tarafta); erkek, yol kenarında yürümelidir. Amaç, hanımı yolda her tür tehlikenin korumaktır. Ancak kalabalık ya da تنها bir ortamda (çarşıda, pazarda, ormanda, köy yolunda) yürürken hanımın sağda veya solda olması önemli değildir.
- Yolda geçiş hakkı daima hanımlara aittir. Ancak yolda kazı, çukur, engel varsa veya dar bir yerden geçiliyor ise erkek önden giderek hanıma yol açar ve ona yardım eder. Bir erkek iki hanıma eşlik ediyorsa kendisi bu hanımların ortasında yürümeli; gerektiğinde her iki hanıma da yardım edebilmelidir. Bunun tersine, iki erkek bir hanımla birlikte yürüyorlarsa hanım ortada yürümeli; iki erkek, hanımı korumalıdır. Bu durumda hanım her iki erkekle kolayca konuşabilir.
- Şehir içinde kaldırımda giderken üç kişiden fazlası yan yana yürümemelidir. Hatta yol kalabalık ise en fazla iki kişi yan yana yürümelidir. Kalabalık bir grup olarak yürürken ikiye/üçer kişilik gruplar hâlinde gidilmeli, başkalarının yolu kesilmemeli ve çarpışmalar önlenmelidir.

- Yürürken, aşırı şekilde el kol hareketi yapmak, geçenlere çarpmak son derece yanlıştır. Sokakta yürürken ölçülü olmak ve vücudu dik tutmak gerekir. Sallanarak veya tembel, dalgın, uyuşuk biçimde yürümek doğru değildir. Yolda, kaldırımında birileriyle sohbet ederek yürürken yüksek sesle konuşmak, kahkaha atmak, el kol hareketleri yapmak doğru değildir. Yürürken elleri pantolonun cebine sokmak veya arkada bağlamak da hoş değildir. Yolda bu şekilde yürümek kazalara da neden olabilir. Ancak kışın soğuk nedeniyle ellerden birini paltonun cebine koymak normaldir.
- Tenha veya gece bile olsa sokakta yürürken ısıklık çalmak, şarkı söylemek ve kendi kendine konuşmak uygun bir davranış değildir. Sokakta sakız çiğnemek, ağızda sigara ile yürümek; meyve, simit, sandviç, kuru yemiş vb. şeyler yemek de hoş olmayan davranışlardır.
- Sokakta şemsiye ile oynamak tehlikelidir. Şemsiye kapalı iken elde veya kolda baston gibi düz; açıldığında baş üstünde tutulmalıdır. Başka bir şemsiyeli ile karşı karşıya gelindiğinde şemsiye biraz yukarıya kaldırılmalı veya yana eğilmelidir. Şemsiye altında giden çift, şemsiyeyi başkalarına zarar vermeyecek şekilde tutmalıdır. Şemsiyeyi, boyu uzun olanın tutması uygundur. Kapalı bir yere girerken şemsiye kapatılıp silkelenmeli; varsa girişteki şemsiyelik içine bırakılmalıdır.
- Elde valiz, çanta, paket, şemsiye vb. eşya ile yürürken başkalarına çarpma-maya, başkalarının ayaklarına basmamaya dikkat edilmelidir. İstmeden de olsa böyle bir şey olduğunda dönüp özür dilemek veya “affedersiniz” demek nezaket gereğidir.
- Yolda rastlanılan yaşlı bir kişinin elindeki paket ağırsa ona yardım etmek insaniyet ve nezaket görevidir. Ancak bir erkek çok ağır olmadıkça yabancı bir hanımın paketini taşımak zorunda değildir; yalnızca eşinin veya refakat ettiği hanımın paketini taşımalıdır. Bir erkeğin eli boş iken yanındaki hanımın paket taşıması hoş olmayan ve ayıplanan bir davranıştır.
- Yolda iki üç kişiyle birlikte yürürken, tanıdığı birine rastlayan kişi, başla selam verip geçmelidir. Kendisiyle durup bir süre konuşmak ve beraberinizde kişiyi bekletmek saygısızlıktır. Böyle bir durumda, selamlaşmanın ardından, konuşmaya başlamadan önce yanınızdaki kişiyle tanıştırmak gereklidir.
- Yolda, caddede, sokakta tanıdık bir kişiye rastlandığında tebessüm edilerek, baş hafif eğilerek, gerektiğinde “merhaba” denilerek selam verilir. Yolda tanıdığını ilk fark eden kişi önce selam verir. Yürüyen kişi duran veya oturan tanıdığına selam verir, geçer. Ancak karşı kaldırımdan veya uzaktan geçen tanıdık el-kol kaldırarak veya bağırarak selamlanmamalıdır. Birlikte yürünen kişinin selamladığı üçüncü kişileri selamlamak nezaket gereğidir. Yolda ve sokakta evli bir çift, tanıdık genç bir hanımla karşılaştığında ilk selamı çift verir. Tanıdık iki kişinin sokakta karşılaşması durumunda, birbirlerini selamlayarak geçmeleri veya yolu kapatmadan bir kenara çekilerek konuşmaları gerekir.
- Gece sokakta yalnız yürüyen bir hanımı rahatsız ve tedirgin edecek şekilde yürümek son derece yanlıştır. Böyle bir durumda ya hızlıca hanımın önüne geçip yürümek ya da karşı kaldırıma geçmek en uygun olanıdır.
- Bir cadde/sokakta karşıdan karşıya geçerken dikkat edilmesi gereken en önemli kurallar; yaya işareti olan veya uygun olan yerden geçmek, yolun serbest olup olmadığını kontrol etmek ve sağdan yürümektir. Caddede/sokakta karşıdan karşıya geçerken yaşlılara, engellilere, çocuklu hanımlara yardım etmek nezakettir.

Sokakta sakız çiğnemek, ağızda sigara ile yürümek; meyve, simit, sandviç, kuru yemiş vb. şeyler yemek hoş olmayan davranışlardır.

Yolda, caddede, sokakta tanıdık bir kişiye rastlandığında tebessüm edilerek, baş hafif eğilerek, gerektiğinde “merhaba” denilerek selam verilir.

- Başkasıyla birlikte yolda yürürken adımlar yandakine uydurulmalı; elde taşınan çanta veya paket yandaki kişiyi rahatsız etmeden dışta tutulmalıdır.
- Yolda birine herhangi bir şey sormak gerektiğinde, önce “affedersiniz” denmeli ya da selam verilmeli sonra kendisine soru yöneltilmelidir. Kişinin cevabından sonrada teşekkür edilmelidir. Soru yöneltilen kişi, bilmiyorsa yanlış bilgi vermemeli “bilmiyorum, özür dilerim” demelidir.
- Yolda bir hanıma; yaşlı, hasta, sakat veya özürlü (engelli) bir kişiye sürekli bakmak incitici ve rahatsız edicidir.

DİKKAT



Topluluk içinde bir kimseyi el işareti ile çağırmak; bir kişiyi parmakla işaret ederek başkasına göstermek yanlış bir davranıştır.

- Sokakta yürürken, evin penceresinden bakan ya da balkonda oturan birine, tanıdık da olsa selam verilmez ve seslenilmez. Kendisini görmezden gelip geçmek uygundur. Ancak o kişi sizi tanıdı ve baktıysa kendisine selam vermek gerekir. Aynı şekilde pencere veya balkonda olan bir kişinin de yoldan geçen birine seslenmesi doğru değildir.

Kapı, Asansör ve Merdivende Uyulması Gereken Kurallar

Genel kural olarak kapıdan önce geçme hakkı, eşlik edilen veya kapıda karşılaşılan hanıma, yaşlıya, engelliye ve üst'e aittir. Kapıda bir hanımla, bir üst ya da yaşlı veya bir engelli ile karşılaşan erkek kapıyı tutar; hanımın, üst'ün, yaşlının ya da engellinin geçmesini sağlar, sonra kendisi geçer ve kapıyı kapatır. Ayrıca kapıdan geçen kişi kapıyı kapatmadan önce arkasına bakmalı; gelen biri varsa kapıyı açık tutmalı, onun geçmesini sağlamalı, sonra kapıyı kapatmalıdır. Aynı cinsten olanlar kapıdan geçerlerken yaşça küçük olan büyük olana yol vermelidir. Eşdüzeyde ve aynı yaşta olan iki hanım ya da iki erkek birlikte kapı önüne geldiklerinde birbirlerine “buyurun”; “rica ederim, önce siz buyurun” diyerek nezaket yarışı yapmaları doğru değildir. Kapı önünde kim önce kapıyı açıp diğerine “buyurun” derse; diğeri kendisine “teşekkür ederim” diyerek geçmelidir. Çünkü kapıyı açan, tutan veya önce buyur eden nazik olandır. Buyur edilen ve kendisine yol verilen kişi kapıyı açıp tutana ve buyur edene teşekkür etmelidir. Bir eve, genel bir binaya hanım önce girer. Fakat bilinmeyen, tehlikeli, kapalı, karanlık ve boş bir yere önce erkek girer.

Yaşlı, çocuklu ya da engelli bir kişiyle veya bir hanımla birlikte asansöre binerken ve asansörden inerken asansörün kapısını tutmak erkek için inceliklidir. Dar asansörden önce erkeğin çıkarak asansör kapısını tutması nezakettir. Asansör önünde bir erkek, iki hanım binmek için bekliyorlarsa, asansör küçükse veya asansörde az yer varsa, erkek önce gelmiş olsa bile saygı ve nezaket gereği sırasını hanımlara vermelidir. Asansöre binen şapkasını çıkarmalıdır. Asansöre bindikten sonra, gelen birini görünce hemen düğmeye basıp beklemeye almak; sonra gelene hangi katta ineceğini sorarak düğmeye basmak inceliklidir. Oturulan apartmanın, çalışılan iş yerinin, kalınan otelin asansörüne binince içerdekileri selamlamak nazik bir davranıştır. Asansöre binen kişiler, orada yüzleri kapıya dönük olarak durmalı, önlerine bakmalıdırlar. Asansörde başkalarına, özellikle hanımlara dik dik, sürekli ve dikkatli bakmak rahatsızlık verir.

Merdivenden inen çıkanlarla çarpışmamak ve yol verme zorunluluğunda kalmamak için daima sağdan çıkılır ve inilir. Merdivende karşılaşmada, geçen hanıma, yaşlıya veya üst'e yol vermek için duvar kenarına çekilerek beklenir, geçiş sağ-

Yaşlı, çocuklu ya da engelli bir kişiyle veya bir hanımla birlikte asansöre binerken ve asansörden inerken asansörün kapısını tutmak erkek için inceliklidir.

lanır. Bir hanımla birlikte merdivenden çıkarken hanım önde erkek arkada çıkar; erkek önden, hanım arkadan iner. Geniş merdivenlerde hanım duvar kenarında olmak üzere birlikte (yan yana) çıkar ve inerler.

Kültürel Mekânlarda (Opera, Bale, Sinema, Tiyatro, Konser vb. Kültürel Etkinliklerde) Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları

Sinema, tiyatro, opera, bale, konser gibi kültürel etkinliklerde, katılımcı, program başlamadan on dakika önce yerini almalıdır. Bileti bayan almış olsa dahi, biletleri teşrifatçıya erkek gösterir. Yanlış yere oturmamak için teşrifatçıdan yardım istenmelidir. İlk yer alışı ve aralarda oturan kişileri rahatsız etmemeye çaba gösterilmeli; orta koltuklardakiler, yerlerine biraz erken oturmalıdır. Oturulacak yere doğru ilerlerken oturanlardan özür dilenmeli veya “affedersiniz”, “izninizle” denmeli; oturanların ayaklarına basmadan oturulacak yere doğru ilerlenmelidir. Sıra aralarında yerine geçen kişinin yüzü, oturanlara yönelik olmalı; oturanlara sırtını dönerek ilerlememelidir. Bu sırada, oturanlar da yerlerinden doğrularak dizlerini yana almalı, kişinin rahatça yerine geçmesine yardımcı olmalıdır. Yerine geçen bir hanım için, oturan erkeklerin ayağa kalkması nazik bir davranıştır. Sanatsal etkinlikler sırasında veya aralarda refakat edilen hanım dışarı çıkacaksa erkeğin hanıma eşlik etmesi gereklidir.

Sanatsal bir faaliyet icra edilirken yüksek sesle konuşmak, sakız çiğnemek veya bir şeyler yemek içmek çevredekilere rahatsızlık verir.

Sanatsal bir etkinlik sonunda lobide, kuliste, kokteylde veya galada sanatçıları tebrik etmek son derece nazik bir davranıştır. Tebrik için sanatçı ya da sanatçıları çağırtmak doğru değildir.

Sanatsal faaliyet çok beğenildiyse, ödüllendirmek için etkinliğin sonunda ayakta alkışlamak gerekir. Sanatsal gösterinin icrası sırasında sık sık alkışlamak, programın akışını bozar. Bu nedenle gösteri sonunda alkışlamak gerekir. En kibar alkışlama biçimi, sağ el parmaklarının bitleştirilerek göğüs hizasında sol avuç içine normal bir şekilde vurularak yapılanıdır. Ellerin yukarı kaldırılarak veya öne doğru uzatılarak alkışlanması, ıslık çalınması veya garip sesler çıkarılması hoş değildir.

Sanatsal (sosyal-kültürel) etkinliklere kişi özel olarak katılıyorsa, rahat ve serbest bir kıyafet tercih etmeli, hafta içinde gündüz veya akşam, kurum olarak katılım sağlanıyorsa koyu renk takım elbise giyilmelidir.

Tiyatro, bale ve opera gibi sanatsal etkinlikler gece gerçekleştirildiğinde yedi yaşının altındaki çocuklar götürülmemelidir.



DİKKAT

Tarihî-Turistik Mekânlarda ve İşletmelerde Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları

Müzelerde ve Ören Yerlerinde Uyulması Gereken Kurallar

Yurt içi veya dışı gezilerde en çok ziyaret edilen yerlerden biri müzeler ve ören yerleridir. Müzelerde ve ören yerlerinde sadece belirlenen yerlerden girilmeli ve geçilmeli; yasak işareti veya yazısı olan yerlere girilmemeli; tarihi objelere dokunulmamalı; film ve fotoğraf çekilmesinin, flaş kullanılmasının yasak olduğu yerlerde bu yasaklara uyulmalıdır. Müzelerde ve ören yerlerinde kesinlikle sigara içilmemeli, gürültü yapılmamalı, yüksek sesle konuşulmamalı, çevre rahatsız edilmemeli ve kirlenmemelidir. Görevlilerin ve rehberlerin uyarılarına mutlaka uyulmalı; bilgi

veren görevliler ve rehberler dikkatle ve sükûnetle dinlenmelidir. Bu kurallara uymak tarihsel ve ulusal değerlere saygının bir gereğidir.

Konaklama İşletmelerinde (Otel, Motel, Pansiyon, Konukevi, Kamping vb.) Uyulması Gereken Kurallar

Otel, motel, pansiyon, kamp, kamping ve konukevi gibi konaklama işletmelerinde veya mekânlarında dikkat edilmesi gereken noktalar; herkese saygılı olmak, gürültü yapmamak, kimseyi rahatsız etmemek ve çevreyi kirletmemektir. Söz konusu işletme veya mekânlarda kişi; odasında yüksek sesle konuşmamalı, radyo veya televizyonun sesini fazla açmamalı, çalgı aleti çalmamalı, şarkı söylememeli ve gürültü yapmamalıdır.

Otel, motel, pansiyon, konukevinde kiralanan oda, kaldığı sürece kişinin evi sayılır. Bu yüzden odadaki eşyalara zarar verilmemeli; hizmetliler olsa da, eşyalar ortada dağınık bırakılmamalı; odada, lavaboda kullanılan kâğıt, peçete, mendil, pamuk, iplik, jilet, saç kılı vb. atıklar çöp kutusuna atılmalıdır.

Otel, motel, konukevi ve pansiyonda uygunsuz kıyafetle dolaşılmalıdır; odalarda ve kapalı mekânlarda sigara, puro, pipo içilmemeli; koridorlarda yüksek sesle konuşulmamalı ve gürültü yapılmamalıdır. Küçük çocuklar bu konuda uyarılmalıdır.

Kahvaltıya tıraşlı, temiz ve düzgün giyimli olarak gidilmeli; akşam yemeğinde uygun kıyafet giyilmelidir. Kahvaltıya veya akşam yemeğine gidildiğinde, önceden restoranda bulunanların yanlarından geçerken hafifçe selamlanmalıdır. Aynı şekilde, yemek bitiminde ayrılırken de selamlanmalıdır. Restoranda selamlama biçimi, hafif baş eğerek “afiyet olsun” demektir.

DİKKAT



Açık büfeden meyve, tatlı veya yemek alıp odaya veya dışarıya götürülmez.

Konaklama işletmesi içinde asansörde, merdivende, koridorda ve restoranda karşılaşılan kişiler selamlanmalı; fakat durup kendileriyle ayaküstü sohbet edilmemelidir.

Otobüs, otomobil veya taksi ile otele gidildiğinde, otelin önünde karşılayan, kapıyı açan, bavulları alıp otelin antresine veya resepsiyona bırakan görevliye bahşiş verilmez. Ancak görevli bagajları konunun odasına kadar götürür ve eşyaları yerleştirir ve gereken açıklamaları yaparsa kendisine uygun bir bahşiş vermek gereklidir. Ayrıca otelde hizmet verenlere (oda servisi ve oda temizliği yapanlara) olanaklar içinde uygun bir bahşiş verilmelidir. İlk kez kalınan bir otelde, bahşiş otelden ayrılırken vermek yerine, otele girişte vermek daha uygundur. Tekrar gelinmesi söz konusu olan bir otelden ayrılırken bahşiş bırakmak uygun olur.

Tatil Yerlerinde Uyulması Gereken Kurallar

Tatil, ortak bir yaşam biçimidir ve tatilde iş bölümü yapmak, uyumlu olmak şarttır. Tatilde herkesin amacı dinlenmek, gezmek ve eğlenmektir. Bu nedenle kimse kimseyi rahatsız etmemelidir. Bir dost ya da akrabanın yazlığına tatil için davetsiz gidilmemelidir. Davetli olarak kalınan ev, otel gibi kullanılmamalı; evde üç günden fazla misafir kalınmamalıdır. Kalındığı takdirde ev işleri ve masraflar paylaşılmalıdır. Tatil yerine ya da yazlık eve davet edilen kişi beraberinde arkadaş veya akraba götürmemelidir. Tatil için eşyalı ev kiralandığında ev temiz ve düzenli kullanılmalıdır.

Tatil ne tür konaklama işletmesinde veya tesisinde geçirilecek olursa olsun, o tesisin kural ve koşullarına (yemek saatlerine, denize girme, uyuma, dinlenme ve eğlenme saatlerine) uyulmalıdır. Tatilde çevredeki insanlarla iyi ilişkiler kurulma-

lı ve tüm ilişkiler ölçülü olmalıdır. Tatilde çocuklara göz kulak olunmalı; çocuklar boş ve serbest bırakılmamalıdır.

Konaklama işletmelerinde gerekli bilgiler resepsiyon görevlilerinden alınmalı; diğer görevli ve misafirlere sorulmamalıdır.



DİKKAT

Tatil yerinde, plaj ya da havuz kıyafetiyle (şort, mayo/bikini ile) ortak kullanım alanlarına gidilmemeli; uygun bir elbise giyilmelidir. Tatil de olsa kapalı alanda ve salonda daima uygun giyinmelidir. Arkadaş grubu olarak tatile çıkıldığında, para işleri (tüm harcamalar) ortak kese yöntemiyle bir kişi tarafından yapılmalıdır. Tatil sonunda, yapılan tüm harcamalar ortak ve eşit olarak bölüşülmelidir. Tatil yerinden ayrılırken otel, motel, pansiyon, konukevi veya sosyal tesis (kamp) personeline teşekkür edilmeli; tatilde edinilen dostlarla da vedalaşılmalıdır.

Plaja hiçbir hayvan getirilmemeli; plaj havlusu başkalarını rahatsız etmeyecek biçimde yavaşça serilmeli ve sililmelidir. Plajda kum sıçratıcı oyunlar oynanmamalı ve koşulmamalıdır. Kâğıt, şişe, teneke kutu, yiyecek içecek atıkları yerde bırakılmamalı ve kuma gömülmemeli, toplanıp çöp kutusuna atılmalıdır. Plajda, hanımlara dik dik bakılmamalı ve onlara bakarak konuşulmamalıdır. Plajda ve denizde başkalarını rahatsız eden oyunlar oynanmamalıdır. Denizde başkalarına deniz şakaları yapılmamalı; özellikle yüzme bilmeyen kişilere hiç şaka yapılmamalıdır.

Havuzlarda temizlik (sağlık) kurallarına mutlaka uyulmalı; havuza girmeden önce duş alınmalıdır. Bulaşıcı bir hastalığı olan kişi kesinlikle havuza girmemelidir. Dışarıda giyilen şort veya bermuda ile havuza girilmemelidir. Havuz kenarında koşulmamalı; kenarda oturan ve şezlongda uzananlara su sıçratılmamalı; havuza atlanmamalı ve havuzda oyun oynanmamalıdır. Havuz kenarında bir şey yenip içilmemeli, havuz çevresi kirletilmemelidir. Havuza hiçbir şey atılmamalı, havuz kirletilmemelidir.

Mabetlerde (İbadet Yerlerinde) Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları

Hangi dinden olursa olsun, mabetlere (cami, kilise, havra) uygun, temiz ve kapalı kıyafet ile girmek; mabet içinde vakur ve saygılı olmak Tanrı'ya duyulan saygının gereğidir. Bu yüzden mabet içinde gürültü yapmak, yüksek sesle konuşmak, gülmek, sigara içmek; ibadet esnasında izinsiz film, fotoğraf çekmek, ayakları uzatıp oturmak ve yatmak saygısızlıktır. Ayrıca mabette ibadet edenlere de saygılı olmak gereklidir. Bu yüzden ibadet eden kişinin önünden geçmek rahatsız edicidir. İbadet edene saygı göstermek insana ve Tanrı'ya saygı göstermektir.

İslam geleneklerine göre camilere şortla, askılı açık kıyafetle ve ayakkabı ile girmek doğru değildir. Görmek ve gezmek için dahi olsa hanımların başlarını örterek camiye girmeleri saygı ve nezaket gereğidir. Bir mabette ibadete ya da ayine katılan kişi dinî kurallara uymalı; din adamına ve topluluğa (cemaate) uygun davranmalıdır.

İbadet edene saygı göstermek insana ve Tanrı'ya saygı göstermektir.

Alışveriş Mekânlarında Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları

Alışveriş, satıcı ile müşteri arasındaki ilişkilerden oluşur. Alışveriş sosyal yaşamın bir parçasıdır; alışverişte de saygı, görgü, nezaket kuralları vardır. Alışverişe gitmenin, alışveriş yapmanın birinci koşulu ve kuralı uygun bütçeyle, yeterli parayla ve kredi kartıyla gitmek; bütçeye uygun alışveriş yapmaktır. Aksi takdirde kişi mahcup veya pişman olabilir.

Alışveriş, satıcı ile müşteri arasındaki ilişkilerden oluşur.

Alışverişte, satıcı ile müşteri arasındaki konuşma ve davranışlar daima dengeli, ölçülü ve saygılı olmalıdır. Müşteri ve satıcı kesinlikle senli benli konuşmamalıdır. Satış elemanı bütün müşterilere “hoş geldiniz, buyurun” diyerek güler yüzle karşılamalı; kadın müşterilere “hanımefendi”, erkek müşterilere “beyefendi” şeklinde hitap etmelidir.

DİKKAT



Önce gelen, önde olan, orada bulunan müşteriye öncelik hakkı verilmeli ve sıraya girilmelidir.

Bir iş yerine girildiğinde, görevlilere selam vermek nezaket gereğidir.

Alışveriş nerede yapılırsa yapılsın (pazar, mağaza, dükkân ve süpermarket), iki kişinin olduğu yerde sıra esastır. Önce gelen, önde olan, orada bulunan müşteriye öncelik hakkı verilmeli ve sıraya girilmelidir. Bir markette aynı raftan pirinç alırken dahi uyulması gereken sıra önce gelenindir. Kuaför (berber), kasap, market, manav, terzi, ayakkabıcı, tuhafiyeci, konfeksiyon gibi iş yerlerinde ve büyük mağazalarda ödeme yerlerinde herkesin geliş sırasına uyması, önce gelene saygı göstermesi ve sıraya girmesi; sosyal ve kentsel yaşamın temel kuralıdır.

Kuaför, muayenehane gibi beklemenin söz konusu olduğu yerlerde, müşteriler için dergi ve gazete bulundurulması ve/veya bir köşeye küçük bir televizyon konulması uygun bir yöntemdir. Fazla bekleme söz konusu olduğunda müşterilere çay, bitki çayı ve neskafé ikram etmek de mümkündür. Bekleme sırasında, özellikle kuaförde dedikodu etmek, kişileri çekiştirmek, eş ve çocuklardan veya aile sorunlarından bahsetmek genel bir alışkanlık olsa da, doğru değildir.

Markete girerken, elde paket varsa girişte ayrılan özel yere bırakılmalıdır veya girişte poşetin ağzının kapatılması sağlanmalıdır. Markette alışveriş için market sepeti ya da market arabası alınmalıdır. Market içinde araba ile dolaşırken arabanın diğer müşterilere çarpmamasına dikkat edilmelidir. Büyük marketlerde satın alınacak şeyler raflardan bizzat alınır. Bu yüzden raflarda olan her şey ellenmemeli, karıştırılmamalı, sıra ve düzenleri bozulmamalı; ambalajları açılıp bakılmamalı; bir yerden alınan eşya başka yere bırakılmamalıdır.

Alışveriş yapılacak zaman doğru seçilmelidir. Alışverişe, hafta sonu öğleden sonraları, arefe günlerinde, yılbaşı öncesinde gidilmemelidir. Ayrıca ucuzluk dönemlerinde alışveriş yaparken dikkat edilmelidir. Ucuz ürün bazen pahalıya mal olabilir. Ayrıca pahalı ürünün her zaman kaliteli olmadığı bilinmelidir. Uygun ve doğru alışveriş yapmak için etiketsiz ve markasız ürün tercih edilmemelidir.

DİKKAT



Kentsel yaşamda vitrin dolaşmak ile alışveriş yapmak birbirinden farklıdır.

Satın alınan eşya ve malzemenin fişi ya da faturası saklanmalıdır. Kusurlu bir ürün satın alındığında 30 gün içinde iade edilmesi veya kusurun giderilmesinin istenmesi yasal bir haktır.

Kentsel yaşamda vitrin dolaşmak ile alışveriş yapmak birbirinden farklıdır. Vitrin dolaşmak daha çok hanımların tercih ettiği bir tür gezinti ve hatta eğlence, dinlence yöntemidir. Alışveriş yapmayacak kişinin mağaza içinde gezinti yapması; almayacağı eşyaları alıp bakması, hatta giysileri giyip çıkarması ve tezgâhtarları meşgul etmesi doğru değildir. Ayrıca satın almak için dahi olsa, kapalı vitrinde sergilenen bir eşyayı veya giysiyi çıkartmak için vitrin bozdurmak yanlıştır. Vitrinde çok beğenilen bir eşya varsa, kapora bırakılarak ayırılır; vitrin açılınca satın alınır. Bir mağazada denenen giysi, gözlük veya tadına bakılan zeytin vb. ürünler beğenilse de beğenilmese de satış görevlisine teşekkür ederek çıkmak gerekir. Teşekkür etmeden ve bir şey söylemeden çıkıp gitmek yanlıştır.

Alışveriş sırasında bir ürünü satın alma konusunda karar vermek için mağazadaki görevlilerinden veya diğer müşterilerden yardım istemek doğru değildir. Kişi önce ne alacağını bilmeli; sonra tercih yapmak için eşi, tanıdığı ya da yetkili biriyle mağazaya gitmelidir. Ayrıca herhangi bir ürün veya hizmet satın alma konusunda başka bir müşterinin seçimine müdahale etmek de hatalıdır. Böyle bir davranış hem müşteriye hem de satış elemanını rahatsız eder. Satış elemanlarının yanında bir ürün için “kötü”, “kalitesiz”, “güzel değil” veya “çok pahalı” gibi olumsuz değerlendirme yapılmamalıdır. Bir üründe olumsuzluk varsa bu durum görevliyle değil, mağaza yetkilisiyle görüşülmelidir.

Türkiye’de pazarlık yapmak bir gelenektir ama her yerde pazarlık yapılmaz. Örneğin simit tezgâhlarında, dolmuş ücretinde, restoranlarda veya süpermarketlerde pazarlık yapılmaz. Pazarlık yapılan yerde de makul olmak gereklidir. Pazarlıkta, önerilen fiyatın çok altında ısrar edilmemelidir.

İyi bir satış elemanı ya da esnaf, alışveriş yapılınsın veya yapılmınsın, dükkândan, mağazadan ayrılan müşterilerine “güle güle, iyi günler/iyi akşamlar, yine bekleriz” diyerek onları kapıdan uğurlamalı; müşteri de kendine hizmet verenlere, özellikle tezgâhtara teşekkür ederek ayrılmalıdır.

Pazarlık yapmak, ülkemizde bir gelenektir. Ancak restoranda, tekeli bayiiinde, fırında ve toplu taşıma araçlarında pazarlık yapılmaz.



DİKKAT

Bahşış Verme Konusunda Genel Kurallar

Bahşış vermek kişinin mali gücüne, mevkisine, çevresine ve yapılan hizmete göre değişen sosyal bir davranıştır. Bahşış vermekte amaç, yapılan hizmete teşekkür etmek ya da yapılacak bir hizmetin daha iyi olmasını sağlamaktır. Genel olarak uygulamada, hizmet veren kişiler bahşış bekler. Ancak saygılı olmayan, nazik davranmayan ve iyi hizmet yapmayan kişilere bahşış verilmez. Bahşış saygı ve nezaketle iyi bir şekilde yapılan hizmet için verilmelidir. Bir kişiye bahşış verirken mutlaka yüzüne bakmalı ve kendisine “çok teşekkür ederim” denmelidir. Bahşış; ilke olarak fiilen hizmet edenlere, ücreti düşük olanlara, ayrıca fazladan yapılan hizmet karşılığında verilmelidir. Verilecek bahşış miktarı önceden hazırlanmalı; para bozdurmak ve belli bir miktarını vermek gibi bir davranışa başvurulmamalıdır. Böyle bir davranış hem bahşış vereni küçük düşürür hem de bahşış verilen kişiyi rencide eder. Bahşış verme ülkeden ülkeye değişen bir davranış biçimidir. Bu yüzden başka ülkeye gidenler o ülkede bahşış verme konusunu önceden sorup öğrenmelidirler.

Bahşış miktarı konusunda genel bir kural yoktur. Her ülkenin genel anlayışı belirler. Örneğin Türkiye’de hesabın %10’u garsoniye olarak alınırken, Amerika Birleşik Devletlerinde ayrı olarak fatura edilir. Ancak iyi hizmet alan ve memnun olan kişi bahşış bırakabilir. Ayrıca belli bir hizmeti alan tüketicinin de bahşış vermesi beklenir.



DİKKAT

Gezilerde “bahşış” verilmesi yazılı olmasa da, tur ekibine bahşış bırakmak “verilen hizmetten memnun kaldığını” gösteren bir davranıştır. Bahşış; kaptan ve yardımcısı için otobüsün önünde bulunan kutuya bırakılır, rehberin bahşışı ise zarf içinde kendisine takdim edilir. Bunun için gruptan biri, diğer yolculardan bahşış parasını toplamalı ve zarf içinde rehberine sunmalıdır. Restoran gibi yerlerde verilecek bahşış miktarı genel olarak hesabın % 10’udur.

Türkiye’de bahşış verilmesi doğru olmayan kişiler:

- Kamu görevlileri.
- Avukatlar, doktorlar, hemşireler, hostesler, postacılar.
- Uçak, gemi ve yat kaptanları.
- Bir yerin sahibi veya yöneticisi olanlar.
- Lokanta, bar ve market işletenler.
- Kapı açıp tutanlar, arabanın kapısını açıp kapatanlar.
- Büyük mağazalarda asansörcüler.
- Opera, bale ve tiyatrolarda yer gösteren teşrifatçılar.

Bahşış yerine hediye verilmesi uygun olan kişiler: Hemşireler ve Postacılar.

Bahşış verilmesi uygun olan kişiler:

- Lokanta ve restoranlarda servis yapanlar.
- Otellerde valizleri taşıyanlar, odayı hazırlayanlar, oda servisi yapanlar.
- Otel restoranında hizmet veren servis görevlileri.
- Büyük otellerde taksi bulan görevliler.
- Otomobilin park etmesine yardımcı olan görevliler.
- Vestiyer görevlisi.
- Sigara satıcısı, kapıcı ve tuvalet görevlisi.
- Sinema ve konser salonlarında yer gösterenler.
- Kuaför, berber ve güzellik salonlarında hizmet verenler.
- Hediye ve çiçek getirenler.
- Gemi, yat veya trende hizmet veren personel.
- Gezilerde rehberler, otobüs şoförleri ve yardımcıları.
- Apartmanlarda ve müstakil evlerde hizmet veren görevliler.
- Dışarıdan veya uzaktan özel ve önemli bir şey alıp getirenler.

İNTERNET



Sosyal yaşamda saygı, görgü ve nezaket kuralları ile ilgili bilgilere www.nihatay-turk.com adresinden ulaşabilirsiniz.

GÜNLÜK YAŞAMDA SAYGI, GÖRGÜ VE NEZAKET KURALLARI

Günlük yaşamda dikkat edilmesi ve uyulması gereken saygı, görgü ve nezaket kuralları şunlardır:

- Günlük sosyal yaşamda ve iş ortamında herkese her yerde, her zaman saygılı, kibar ve nazik olmak temel saygı ve nezaket kuralıdır. Ancak gösterilen saygı ve nezaket, yapılan yardım ve iyilik içten ve karşılıksız olmalı; saygı gösterilen, yardım edilen kişiden karşılık beklenmemelidir.

DİKKAT



İnsanlar kendilerini niyetlerine göre; başkalarını görünüşlerine, söz ve hareketlerine göre değerlendirirler.

- Üçüncü kişinin yanında yabancı dilde konuşmak; bir şeyler fısıldamak; başkasına kaş göz işaretleri yapmak; kitap, gazete, dergi okuyan kişinin okuduğu; yazı yazan birinin yazdığı; imza atan kişinin imzaladığı şeyi merak ederek bakmak ve okumaya çalışmak; başkasının eşyalarını karıştırmak veya izinsiz olarak bir şey almak doğru olmayan davranışlardır.
- Bir hanım herkesin içinde, açık alanda saç taramamalı, makyaj yapmamalı; makyajını lavaboda yapmalıdır.

Merdivende, iniş ve çıkışlarda nerede yürümelidir?

SIRA SİZDE

- Toplum içinde sakız çiğnenmemeli; soğan, sarımsak yenmiş ise toplum içine girilmemelidir.
- Kapalı mekânlarda güneş gözlüğü takılmamalıdır.
- Bankalarda, mağazalarda, taşıtlarda, bilet gişelerinde bir'den fazla kişi varsa mutlaka sıraya girilmeli; sırada bekleyenlerin önüne geçilmemelidir. Sıra olan bir yerde araya girmeye veya öne geçmeye çalışmak açıkgozlülük değil, saygısızlıktır.
- Uygur, nazik ve kibar bir erkek yanına biri geldiğinde veya yanından biri ayrılırken (odacı, kapıcı, hizmetçi hariç), herkese ayağa kalkmalıdır. Ayağa kalkmak saygı ve nezakettir.
- Başkasının yanında iken tükürmek ve sümürmek için mendil kullanılmalı ve elden geldiğince belli etmemeye çalışılmalıdır. Burundan akıntı olduğunda burun mendille silinmelidir.
- Başkasının yanında hapşırma ihtiyacı hissedildiğinde az ses çıkartılmalı; mendil veya el ile ağız ve burun kapatılmalıdır.
- Öksürme durumunda kişi ağzını eliyle kapatmalı; konuşurken öksürmeye gayret etmeli; yemekte ise arkasını dönerek sorunu halletmelidir. Toplantı ve konser gibi önemli bir yerde öksürük tuttuğunda kişi hemen dışarıya çıkmalıdır.
- Esnemek gerektiğinde ağız elle kapatılmalıdır. Kişi kendini tutamayıp elinde olmadan esnediğinde, geçirdiğinde veya hapşırdığında yanında bulunan kişilerden özür dilemelidir (Çölaşan, 2010: 45).
- Topluluk içinde, özellikle hanımların ve çocukların yanında argo konuşmaktan ve küfretmekten kaçınmalıdır.
- Önceden izin almadan kimsenin fotoğrafı çekilmemelidir. Özellikle bir hanımın fotoğrafını izinsiz olarak çekmek sakıncalıdır.
- Evinde hayvan besleyen kişiler hayvanlarını disiplinli, temiz ve aşıllı tutmalı; hayvanı dışarıda gezdirirken hayvanın tasmalı olmasına, başkalarına zarar vermemesine ve çevreyi kirletmemesine dikkat etmelidirler. Hayvanı olan kişi, hayvan ne kadar temiz, disiplinli ve aşıllı olsa da, misafir olarak gittiği eve onu götürmemelidir. Hayvan seven kişi, hayvanı olan eve gittiğinde evin hayvanını kışkırtıcı, disiplinini bozucu aşırı ilgiyle sevmekten kaçınmalı; hayvana herhangi bir yiyecek veya içecek vermemelidir. Hayvana dokunan kişi üstünü temizlemeli ve ellerini yıkamalıdır. Sokakta ve doğada yaşayan hayvanlara zarar verilmemelidir.
- Parklarda ve bahçelerde bulunan çiçekler, özellikle dikilmiş çiçekler ile saksıdaki çiçekler koparılmamalı; doğaya zarar verilmemelidir (Deniz, 1990: 125).

Bir insan, üstleri, astları, büyükleri, küçükleri veya karşı cins ile ilişkilerinde saygı ve nezaket dışı davranışta bulunduğunda, yapması gereken ilk şey hatasını kabul etmek ve özür dilemektir.



DİKKAT

Özet



İş hayatında ve sosyal yaşamda uygulanan ve uyulması gereken saygı, görgü ve nezaket kurallarını açıklamak.

Trafikte ve taşıtlarda, gezi ve yolculukta; restoranda, kafe ve pastanede; opera, tiyatro ve sinemada; tatilde, otel, motel ve pansiyonda; mağazalarda alışverişte; cadde, sokak ve kaldırımında; kapıda, asansörde, merdivende; denizde, plajda, havuzda; piknikte, dağda, ormanda; dinî mekânlarda, müzelerde ve ören yerlerinde günlük yaşam daima saygı, görgü ve nezaket kuralları içinde geçmektedir. İş hayatında ve sosyal yaşamda özellikle insan ilişkilerinde saygı, görgü ve nezaket kurallarına uymak kişinin sevilmesi, sayılması, saygınlığı ve başarısı açısından son derece önemlidir. Bu kurallara uyan kişiler sosyal yaşamlarında sevilir ve sayılırlar; kurumsal yaşamlarında da olumlu olarak fark edilir, takdir edilir ve yükseltirler.



Günlük yaşamda uygulanan ve başkaları tarafından da uygulanması beklenen görgü ve nezaket kurallarını açıklamak.

Kurumsal yaşamda daha çok biçimsel (şekle ve gösterişe dayanan) saygı ve nezaket kuralları geçerlidir. Günlük sosyal yaşamda ise doğallığa ve içtenliğe dayanan saygı, görgü ve nezaket kuralları geçerlidir. Bu yüzden günlük yaşamda uygulanan sosyal davranışlarda samimiyet ve doğallık esastır. Zira sosyal yaşamda insan ilişkilerinde davranışlar biçimsel olduğunda, yapmacık ve göstermelik olarak uygulandığında karşı taraf bundan rahatsız olur, hatta kişiye tepki gösterir. Bu yüzden yapmacık tavır ve davranışların kişiye yararı değil, zararı olur. Saygı, görgü ve nezaket kuralları özümseyerek doğal biçimde ve içtenlikle uygulandığında kişi kibar, nazik, saygılı ve saygın bir kişi olur; toplumda ve iş hayatında sevilir, sayılır; başarılı ve mutlu olur.

Saygı ve Nezaket



Kaynak: www.logicmgmt.com (Erişim Tarihi: 23.03.2016)

Kendimizi Sıneyalım

1. Kaç yaşından küçük çocuklar arabanın arka koltuğunda oturtulmalıdır?
 - a. 8
 - b. 9
 - c. 10
 - d. 11
 - e. 12
2. Toplu taşıma araçlarında ön koltuklar kimlere ayrılmıştır?
 - a. Turistlere
 - b. Askerlere
 - c. Öğrencilere
 - d. Engellilere, hamile ve çocuklu hanımlara
 - e. Misafirlere
3. Uçak, tren, otobüs, metro gibi toplu taşıma araçlarına binme önceliği kime aittir?
 - a. Erkeklere
 - b. Hanım, yaşlı erkek ve engellilere
 - c. Büyüklere
 - d. Çocuklara
 - e. Yaşça küçüklere
4. Grup gezilerinde uyulması gereken kişi kimdir?
 - a. Kaptan
 - b. Rehber
 - c. Gruptaki en yaşlı kişi
 - d. Büyüklere
 - e. Şöför yardımcısı
5. Restoranda "Rezerve" ne demektir?
 - a. Misafire aittir
 - b. Kiralanmıştır
 - c. Sahibi var
 - d. Gelecek var
 - e. Ayrılmıştır
6. Aşağıdakilerden hangisi mabetlerde **yapılmaması** gereken bir davranıştır?
 - a. İzinsiz fotoğraf çekmek
 - b. İzinsiz ibadet etmek
 - c. Dua etmek
 - d. Saygı göstermemek
 - e. Din adamına uymamak
7. Hastanede hizmet veren hemşirelere ne vermek uygundur?
 - a. Para
 - b. Çiçek
 - c. Hediye
 - d. Bahşış
 - e. Tatlı
8. Aşağıdakilerden hangisi bahşış verilmesi uygun olmayan kişilerdendir?
 - a. Memurlar
 - b. Otel ve restoranda hizmet verenler
 - c. Vestiyer görevlileri
 - d. Kapıcılar
 - e. Sinema, konser salonlarında yer gösterenler
9. Aşağıdakilerden hangisi kibar, nazik, saygılı bir erkeğin özelliklerinden biri **değildir**?
 - a. Hanımlara, üstlere ve yaşlılara yer verir, buyur eder.
 - b. Esneme, öksürme anında ağzını elle kapatır.
 - c. İçeriye bir hanım, üst ya da yaşlı biri girince ayağa kalkar.
 - d. Yüksek sesle, argo kelimeyle, el kol hareketiyle konuşmaz.
 - e. Koşullara göre hareket eder.
10. Aşağıdakilerden hangisi tatil yerinde **yapılmaması** gereken davranıştır?
 - a. Restorana mayo veya bikini ile girmek
 - b. Restorana tıraşlı ve uygun kıyafetle gitmek
 - c. Havuz, plajda meyve vb. yememek
 - d. Plajda çöpleri çöp sepetine atmak
 - e. Havuz başında yakındakilere selam vermek

Yaşamın İçinden



Affedersiniz Beyefendi!

Evde konuk olan yabancı bir erkek, yanlışlıkla banyonun kapısını açar, karşısında evsahibi hanımı görünce büyük bir mahcubiyetle kapıyı hemen kapatır ve “Affedersiniz beyefendi” der. Böylece, banyoda hanımefendi olduğunu fark etmemiş gibi hatasını nezaketle örter.



Kaynak: (Osmay: 1985: 151)

Okuma Parçası

Bana Soğuk Bir Bira!

Başbakan Mesut Yılmaz'ın, uluslararası bir toplantı için Fransa'ya gelişinde, Fransa Başbakanı Alain Juppé ile ikili görüşme arzusu, Fransızlarca yemekte yan yana oturtulmalarıyla yerine getirildi. Ancak Mesut Yılmaz, yemeğe başlamadan sigarasını tellendirince, Başbakan Juppé ve masadakiler tedirgin oldular. Birkaç kişi öksürüp rahatsızlıklarını belli ettiyse de Yılmaz'ın tütün tüketimi devam etti. O sırada şarap servisi yapılmaya başlandı. Yaşlı bir metrdotel (şef garson), nadide bir şarabı büyük bir saygı ile Mesut Yılmaz'ın kadehine tam koyarken, Yılmaz eliyle bardağını kapayıp “Bana soğuk bir bira getirin” deyince, Başbakan Juppé yemek sonuna kadar kendisiyle konuşmadı. (Tanşuğ,2000: 261)

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

- | | |
|-------|--|
| 1. e | Yanıtınız yanlış ise “Trafikte ve Taşıtlarda Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 2. d | Yanıtınız yanlış ise “Toplu Taşıma Araçlarında Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 3. b | Yanıtınız yanlış ise “Gezi ve Yolculukta Uyulması Gereken Kurallar” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 4. b | Yanıtınız yanlış ise “Gezi ve Yolculukta Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kurallar” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 5. e | Yanıtınız yanlış ise “Restoranda Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kurallar” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 6. a | Yanıtınız yanlış ise “Mabetlerde Uyulması Gereken Saygı, Görgü ve Nezaket Kurallar” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 7. c | Yanıtınız yanlış ise “Bahşış Verme” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 8. a | Yanıtınız yanlış ise “Bahşış Verme” konusunu yeniden gözden geçiriniz.. |
| 9. e | Yanıtınız yanlış ise “Günlük Yaşamda Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 10. a | Yanıtınız yanlış ise “Günlük Yaşamda Saygı, Görgü ve Nezaket Kuralları” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Bir şehri, yöreyi veya ülkeyi görmek; eğitim almak, tedavi olmak; alışveriş, spor, tatil yapmak; gezmek-eğlenmek veya bir etkinliğe katılmaktır.

Sıra Sizde 2

Hanımlar pencere kenarına otururlar.

Sıra Sizde 3

A grubu masalar cam önünde olan veya geniş alanı görebilen bölümde yer alır.

Sıra Sizde 4

Servis elemanı uygun olduğunda, kendisine bakılarak baş veya el işareti ile çağrılmalıdır.

Sıra Sizde 5

Merdiven iniş-çıkışlarında daima sağ taraftan yürünmelidir.

Yararlanılan Kaynaklar

- Aytürk, N. (2013). Sosyal Davranış, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Bilgisi - Sosyal Hayatta ve İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları**, Ankara: Nobel Yayınevi.
- D'Assailly, G. (1967). **Günlük Yaşamımızda Saygı Kuralları**, (Çev. M. Öney), İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Deniz, H. (1990). **En Yeni Görgü Kuralları**, İstanbul: İnkılâp Yayınevi.
- Esirci, Ş. (2002). **Çağımızda Görgü ve Nezaket Kuralları**, İstanbul: İnkılâp Kitabevi, İstanbul.
- Kurtoğlu, A. (2002). **Günlük Hayatımızda Nezaket ve Görgü**, İstanbul: Timaş.
- Osmay, N. (1985). **İnsan Mühendisliği**, Ankara: DKD Derneği.
- Özaltın, Ş. D. (2005). **Her Şeyin Bir Adabı Var**, İstanbul: ALFA Yayınları.
- Pacout, N. (1988). **Le Savoir-Vivre Aujourd'hui**, Allur-Belgique: Marabout.
- Söylemez, Y. (2004). **Görgüsüzlük Çağı (Davranış Rehberi)**, Ankara: ODTÜ.
- Tanış B. (2000). **Maskeli Balo**, Ankara: Doğan Kitapçılık.

3

Amaçlarımız

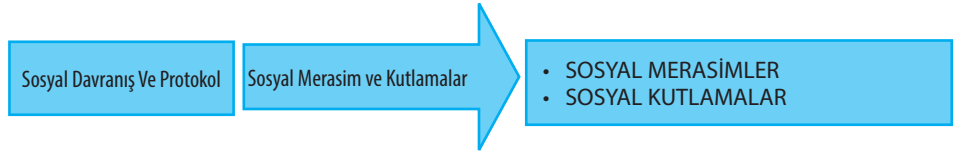
Bu üniteyi tamamladıktan sonra;

- Nişan, nikâh ve düğün merasimi, doğum ve sünnet merasimi gibi sosyal merasim, kutlama ve anmalarda uyulması gereken kuralları açıklayabilecek,
- Bayram, kandil gibi dinî ve sosyal merasim ve kutlamalarda uyulması gereken kuralları açıklayabilecek,
- Yeni yıl, evlilik yıldönümü, doğum günü, Anneler Günü, Babalar Günü ve Sevgililer Günü vb. özel günlerde kutlamaların nasıl yapılandırılması gerektiğini açıklayacak bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz

Anahtar Kavramlar

- Nişan Merasimi, Nikâh Merasimi, Düğün Merasimi
- Cenaze Merasimi, Mevlit Merasimi
- Bayram Kutlama
- Kandil Kutlama
- Yeni Yıl Kutlama
- Evlilik Yıldönümü. Doğum Günü
- Anneler Günü. Sevgililer Günü

İçindekiler



Sosyal Merasim ve Kutlamalar

SOSYAL MERASİMLER

Her ülkede insan yaşamı doğumdan ölüme kadar sosyal merasim ve kutlamalarla biçimsel olarak düzenlenmiştir. İnsan yaşamı doğum kutlamasıyla başlar; yaş günü, Anneler Günü, Babalar Günü, Sevgililer Günü ve bayram kutlamasıyla devam eder. Nişan merasimiyle evliliğe adım atılır, nikâh merasimiyle evlilik kurumu kurulur, cenaze merasimiyle de biter. Bütün bu merasim ve kutlamalar toplumca benimsenen ve “sosyal protokol” denilen sosyal davranış (saygı, görgü ve nezaket) kuralları içinde gerçekleştirilir.

Doğum Merasimi

Evlilik yaşamında çocuk sahibi olmak, anne baba olarak doğan çocuğun ilk ağlama sesini duymak hayatta en mutlu olaydır. Doğum öncesinde komşular, yakın arkadaşlar ve akrabalar doğum yapacak kadına ev işlerinde ve alışverişte yardımcı olurlar ve onu yalnız bırakmazlar. Doğum olduğunda baba, annenin yanında kalarak ona destek olur ve hayatın en mutlu duygusal anlarını birlikte paylaşırlar.

Bebeğe isim verme son derece önemlidir. Bebeğe isim verilirken onun gelecek hayatında bu isimle ilgili zorlukla karşılaşmaması düşünülmelidir. İsim verirken; ismin çocuklar arasında alay konusu olmamasına ve olumsuz bir anlam taşımasına (Kezban, Satılmış, Sanem vb.), moda olan isimlerden, siyasi liderlerin, ünlü sanatçı ve sporcuların isimlerinden olmamasına, uzun olmamasına, zor yazılmamasına ve zor söylenmemesine, kardeşler arasında karışıklığa meydan vermemesine dikkat edilmelidir.

Kişi ismiyle müsemmadır, ismiyle anılır. İsim, onun kişiliği ve simgesi olur.



DİKKAT

Büyükanne ve büyükbaba da, kendilerinin veya aile büyüklerinin isimlerinin verilmesinde ısrarcı olmamalıdır. İsim koyma hakkı çocuğun anne ve babasına bırakılmalıdır. Geleneksel olarak kimi muhafazakâr ailelerde çocuğa isim verilirken çocuğun kulağına ezan okunur.

Doğum hemen aile yakınlarına duyurulmalıdır. Doğum münasebetiyle anne hastanede veya evde uygun bir zamanda ziyaret edilmeli veya çiçekle ya da telefonla tebrik edilmelidir. Aile yakınları hediye ile doğumu kutlamalıdır. Hediye çok büyük ve pahalı olması gerekmez. Genç baba, eşini bir çiçek demeti ve ekonomik durumuna uygun hediye olarak bebeğin doğumundan minnettar olduğunu

belirtmelidir. Büyükanne ve büyükbabalar da genç anneye özellikle, ilk çocukta mutlaka bir takı takmalıdır.

Doğum ziyaretine gelenler bebeği görmekte ısrar etmemelidir. Ayrıca, ziyaretçiler tarafından bebek kucağa alınmamalı ve öpülmemeli; bebeğin aile fertleriyle benzerliği bulunmaya çalışılmamalıdır. Bebeğe gösterilen sevgide aşırı ve abartılı davranılmamalıdır. Bebeğe giysi vb. hediye alırken bebeğe kullanılabilecek hediyeler seçilmelidir. Doğum yapan anneye de hediye alınabilir.

SIRA SİZDE



Çocuğa isim verilirken dikkat edilmesi gereken en önemli nokta nedir?

Sünnet Merasimi

Sünnet, iki anlam taşımaktadır. Birincisi, Hz. Muhammed'in yaptıklarını ve söylediklerini uygulamak demektir. İkincisi, Türkiye'de halk dilinde sünnet, Müslüman erkek çocukların, çocukluktan erkeklığe geçişi kabul edilen bir operasyon için yapılan sosyal bir merasimdir. Sünnet olayı, Hz. İbrahim'e kadar uzanmaktadır. Eski ve Yeni Ahit'te, sağlıklı ilişkilendirmeden sünnete yapılan çok sayıda atıf vardır. Tevrat'a göre Hz. İbrahim, Tanrı'dan aldığı emir üzerine, 80 yaşında iken önce kendisini, sonra onüç yaşındaki oğlu Hz. İsmail'i ve ikinci oğlu Hz. İshak'ı da doğduktan sekiz gün sonra sünnet ettirmiştir. Bu nedenle, Museviler günümüzde de erkek çocuklarını doğduktan sekiz gün sonra büyük şenlik ve eğlencelerle sünnet ettirirler.

İslami inanişâ göre, Hz. Muhammed sünnetli olarak doğmuştur. Bu yüzden, Müslümanlar da erkek çocuklarını, Müslümanlığın bir gereği olarak (Hz. Muhammed sünnetli olduğu için, ona uymak amacıyla) yedi yaşına kadar sünnet ettirirler. Türkler de Müslümanlığı kabul ettikten sonra sünnet olmaya ve erkek çocuklarını sünnet ettirmeye başlamışlardır. Hatta günümüzde dahi, sonradan İslam dinine giren bir erkek, ileri yaşta olmasına karşın, bu gelenek gereğince sünnet ettirilmektedir.

Türkiye'de sünnet, zengin fakir her Müslüman ailenin erkek çocukları için "sünnet düğünü" olarak düzenlediği sosyal bir merasimdir. Geleneksel uygulamaya göre sünnet düğünü yapacak olan aile, kendi yakınlarını ve sünnet olacak çocuğun arkadaşlarını davetiye göndererek davet eder. Sünnetin yapılacağı evin salonuna sünnet karyolası kurulur ve salon süslenir. Sünnetten bir gün önce, sünnet olacak çocuk yıkanır, bazı yörelerde sağ elinin baş ve işaret parmakları kınalanır. Çocuğa sünnet kıyafeti giydirilir, göğsüne "Maşallah" yazılı çapraz bir şerit takılır, başına da renkli pullu taşlı bir başlık giydirilir ve nazar boncukları konur. Sünnet günü, çocuk ve yakın arkadaşları at, fayton veya otomobil ile gezdirilir. Bazı kent ve kasabalarda sünnet edilecek çocuk, süslü bir ata bindirilip davul zurna eşliğinde şenlikle gezdirildikten sonra eve getirilir. Sünneti, eskiden bu işte özel eğitimi olan sünnetçiler yapardı. Günümüzde, sünnet hastanelerde tıbbi olarak yapılmaktadır. Sünnet esnasında çocuğun acı hissetmemesi için çeşitli eğlenceler ve oyunlar düzenlenir. Gelen hediyeler ve çeşitli oyuncaklar karyolaya konulur. Palyaço veya animatör getirilir veya kukla, karagöz oynatılır. Konuklara yemek verilir. Kimi aileler, sünnet merasimini mevlit okutarak düzenler. Davetliler ve aile yakınları çocuğa para, altın, oyuncak vb. hediyeler verirler. Günümüzde kimi yörelerde ve ailelerde, sünnet olacak çocuk önceden hastanede sünnet ettirilmekte; sünnet merasimi (düğünü) evde veya sosyal tesislerde bilahare düzenlenmektedir.

Nişan Merasimi

Nişanlanma, evlenmeye niyet etmiş ve kendi aralarında karar vermiş olan genç bir kız ile erkeğin, bu ciddi arzularının, ailelerinin ve yakın çevrelerinin de haberdar edilmesi ve düğün gününe kadar geçecek olan sürenin resmîleştirilmesi için dü-

Sünnet, Hz. Muhammed'in yaptığı iş demektir.

zenlenen “yüzük takma” merasimidir. Bu merasim, çiftin kendi arasında olabileceği gibi aileleri arasında samimi bir ortamda ya da sosyal bir ortamda veya büyük bir salonda müzikli, eğlenceli büyük bir davetle de yapılabilir.

Nişanlanma, bir çiftin birlikteliğinin ve gelecek bir evliliğin topluma resmî olarak duyurulmasıdır.



DİKKAT

Modern yaşamda, genel olarak birbirleriyle anlaşılan genç kız ile erkek evlenme konusunda kendi aralarında anlaştıktan sonra evlenme istek ve arzularını kendi aile büyüklerine iletirler. Bu sırada genç erkek nişanlanmak istediği kızı önce kendi ailesiyle tanıştıracaktır. Sonra erkeğin ailesi kızın ailesini ziyaret ederek kızı ailesinden resmen ister. Kız isteme, geleneksel olarak “Allah’ın emri, Peygamber’in kavliyle kızınızı oğlumuza istiyoruz” demektir.

Bu ziyarette, nişanlanacak erkek de anne ve babasına eşlik eder. Kız ve erkeğin flört dönemi ne kadar uzun sürerse sürsün, erkek tarafının genç kız ailesinden istemeye gitmesi ülkemizde yerleşmiş bir gelenektir. Kız isteme ziyareti sırasında erkek tarafının kız evine gümüş bir çanak ya da tepsi içinde çikolata ve çiçek götürmesi gelenektir. Aileler arasında anlaşma sağlandığında “söz kesilir”, nişan günü ve yeri saptanır.

Erkek kıza, kız erkeğe nişan yüzüğü olarak alyans (düz altın halka) alır. Yüzüklerin içinde karşılıklı olarak isimler ve nişanlanma tarihi yazılıdır. Zengin ve modern çevrelerde kızın seçtiği tek taş (pırlanta ya da yakut veya zümrüt) yüzük erkek eliyle kıza takılır. Nişan merasiminde yüzükleri aile büyüğü ya da onur konğu takar. Yüzük önce kıza, sonra erkeğe takılır. (Yüzük takma eski Mısır’da ortaya çıkmış bir gelenek olup kadını erkeğe bağlayan bir “nişane” olarak kabul edilmiştir.)

Nişan (yüzük takma) merasimi yalnızca aile büyüklerinin katıldığı kız evinde ya da kız ailesinin uygun göreceği bir yerde müzik, yemek ve eğlence eşliğinde düzenlenerek de yapılabilir. Ancak nişan merasimi sade olmalı, düğün merasimi gibi şatafatlı, bol ikramlı ve eğlenceli olmamalıdır. Nişanlanan kız kutlanmaz (tebrik edilmez), yalnızca erkek kutlanır. Nişanlanan genç kıza mutluluklar dilenir. Ülkemizde geleneksel olarak nişan masrafları kız ailesince karşılanmaktadır.

Yüzüklerin takılmasından sonra, nişan merasiminde bulunan yakın akraba ve dostlar nişanlanan kıza küçük hediyeler verirler. Erkek tarafı kıza altın bilezik, kıymetli taşlı yüzük, küpe, inci, broş gibi takılar; kız tarafı da erkeğe saat, altın kol düğmesi ve kravat iğnesi gibi hediyeler verirler. Ayrıca nişanlılık döneminde çiftlerin birbirlerine hediyeler vermeleri de nazik bir davranıştır. Bu dönemde kürk, iç çamaşırı ve ev ihtiyacı olan hediyeler vermek uygun değildir.

Nişandan sonra, aileler arasında ahenk, yakınlık ve dostluk sağlamak için önce erkek tarafı genç kızın şerefine bir öğle veya akşam yemeği veya parti verir. Bundan sonra, genç kızın anne-babası da erkek ailesini davet ederek karşılık vermektedir.

Herhangi bir nedenle nişan bozulduğunda, kız ve erkek tarafından alınan hediyeler ile takılan yüzük, bilezik vb. takılar karşılıklı olarak geri verilir. Varsa kız ile erkeğin birbirlerine yazmış oldukları mektuplar da iade edilir (Deniz, 1990: 120).

Nikâh ve Düğün Merasimi

Nikâh ve düğün (evlenme merasimi), eski çağlardan beri her toplumda düzenlenen ve aile kurumunun temelini oluşturan sosyal bir merasimdir. Türkiye’de

Aileler arasında anlaşma sağlandığında “söz kesilir”, nişan günü ve yeri saptanır.

Nişanlanan kız kutlanmaz (tebrik edilmez), yalnızca erkek kutlanır. Nişanlanan genç kıza mutluluklar dilenir.

evlenme ve düğün merasimi üç aşamada gerçekleşmektedir. Birinci aşamada, evliliğin yasal (hukuki) temeli olan resmî nikâh merasimi, ikinci aşamada sosyal bir kutlama olarak düğün, üçüncü aşamada ve resmî nikâhtan sonra, isteyen Müslüman ailelerde dinî nikâh kıyılmakta ya da nikâh duası yapılmaktadır.

Düğün merasimi genellikle nikâhla birlikte veya nikâhtan sonra büyük bir eğlence ve kutlama olarak salonlarda düzenlenmektedir. Ancak son yıllarda yapılan evlilikler belediye nikâh salonunda kıyılan nikâh merasimiyle gerçekleşmekte ya da nikâh ve düğün merasimleri birleştirilerek yapılmaktadır. Varlıklı ve sosyal statü sahibi kişiler, nikâh ve düğün merasimlerini orkestra eşliğinde yemekli veya açık büfe-resepsiyon olarak salonlarda düzenlemektedir. Kırsal yerlerde sokak veya meydanlarda da düzenlenebilmektedir.

Nikâh ve düğün merasimlerine konuklar davetiye ile çağrılır. Nikâh ve/veya düğüne telefonla davet etmek doğru değildir. Benzer şekilde sözlü davette bulunmak da uygun değildir. Davetiye göndermek şarttır. Telefonla davet etmek, davetiye gönderilmeye layık görülmemek hissi doğurur. Bununla beraber bazı bölgelerde geleneksel olarak uygulanan farklı davet şekilleri de görülebilmektedir.

Nikâh merasiminden sonra kokteyl, resepsiyon veya müzikli yemek düzenlenecek ise kokteyl, resepsiyon ya da yemek yeri ve saati davetiyede yazılmalıdır. Nikâh ve düğün ayrı düzenlendiğinde, nikâh davetiyesi ile düğün davetiyesi ayrı olabilir; bu durumda nikâha davet edilen herkes düğüne davet edilmeyebilir.

Düğüne; ailenin, gelin ve damadın akrabaları, yakın arkadaşları ve komşuları davet edilmelidir. Ayrıca kapıcı, hizmetkâr ve şoför gibi aileye yakın hizmet veren kişiler de davet edilebilir.

Bütün toplumlarda olduğu gibi ülkemizde de gelin nikâhta ve/veya düğünde temizlik ve masumiyetin ifadesi olarak beyaz gelinlik giymekte ve yüzünü duvakla kapamaktadır. Nikâhta ve düğünde davetli hanımlar beyaz giymemeye özen göstermelidir. Çünkü nikâhta ve düğünde beyaz giyme hakkı ve ayrıcalığı yalnızca geline aittir. Gelin nikâhın ve düğünün yıldızıdır. Gelin elbisesi giyen genç kız, beyaz eldiven takar ve beyaz ayakkabı giyer. Gelin, nişan yüzüğünden başka yüzük ve mücevher takmaz; çanta taşımaz.

Nikâhta/düğünde gelin beyaz gelinlik giydiğinde, damat asaletin ve ciddiyetin ifadesi olarak smokin ya da koyu renk (siyah) takım elbise giymelidir. Gelin ve damadın babaları da koyu renk takım ya da smokin giyerler. Davetlilerin smokin giymesi doğru değildir. Gelin tayyör giydiğinde, damat koyu renk takım elbise giymelidir.

Nikâhta ve düğünde davetli hanımlar beyaz giymemeye özen göstermelidirler. Çünkü nikâhta ve düğünde beyaz giyme hakkı ve ayrıcalığı yalnızca geline aittir. Gelin nikâhın ve düğünün yıldızıdır.

DİKKAT



Nikâhta/düğünde damat, renkli ve desenli kravat takmamalıdır.

Kapalı salonda yapılan nişan, nikâh ve düğüne katılan davetlilerden hanımların elbise, uzun etek (tuvalet) ya da döpiyes veya tayyör; erkeklerin koyu renk takım elbise giymeleri uygundur. Ancak resmî nikâh dairesinde yapılan nikâh törenlerinde hanımlar kısa elbise veya etek-cekete (tayyör/döpiyes) veya kumaş pantolon-cekete; erkekler takım elbise giymeyi tercih etmelidir.

Düğün merasimlerinde, düğüne ait işleri yürütecek ve damada her hususta yardım edecek “sağdıç” bulunur. Ayrıca damadın akrabasından ve yakın arkadaşlarından seçilen gençler de “teşrifatçı” olarak konukların karşılanması, misafirlere refakat edilerek masalara yerleştirilmesi, gerektiğinde ağırlanması ve uğurlanması işlerinde yardımcı olurlar. Geline yardımcı olmak üzere “nedime” seçilir. Nedimenin, beyaz elbise giymemesi gerekir.

Türkiye’de, kentlerde düzenlenen evlenme merasimleri genellikle Avrupalı tarzda ve üç şekilde yapılmaktadır: Birincisi, belediyenin nikâh salonunda yalnızca resmî nikâh töreni düzenlenmekte; ayrıca düğün merasimi yapılmamaktadır. İkinci tarz evlenme merasiminde, belediyenin nikâh salonunda resmî nikâh kıyılmakta ve daha sonra evde veya salonda eğlenceli düğün merasimi düzenlenmektedir. Üçüncü tarz evlilik merasiminde nikâh ile düğün birleştirilerek salonda yapılmaktadır. Bu durumda nikâh (evlendirme) memuru düğünün olacağı salona davet edilmekte, nikâh burada kıyılmakta, nikâhtan sonra düğün eğlencesi başlamaktadır.

Evlendirme memurluğu tarafından belirlenen gün ve saatte nikâh veya nikâh-düğün merasiminin yapılacağı salonda davetliler nikâh saatinden 10-15 dakika önce salona gelerek yerlerini alırlar. Gelinle damat, nikâh saatine kadar bir süre davetlilerin bulunduğu salondan ayrı bir odada bekletilir. Burada, nikâh memuru tarafından, nikâh esnasında yapacakları işler hakkında kendilerine kısa bilgiler verilir. Nikâh memuru ile gelin ve damat tarafının tanıkları salondaki nikâh masasında yerlerini aldıktan sonra, gelin ile damat kol kola (gelin damadın sağında) salona girerler. Salondaki davetliler bu sırada ayağa kalkarlar ve gelinle damadı alkışlarlar. Masaya vardıklarında, gelin ve damat yüzleri konuklara dönük olarak otururlar. Damat, gelini sağına alarak önce gelinin oturmasına yardımcı olur. Nikâh memuru ile tanıklar masanın iki yanlarına otururlar. Nikâh şahitleri, onur konuklarından veya aile büyüklerinden ya da evlenen gençlerin kendi arkadaşlarından seçilir. Anne baba, kardeş gibi çifte birinci dereceden yakınlığı olan kişiler nikâh tanığı olmamalıdır. Nikâh memuru, Medeni Kanun’un ilgili maddesine göre, belediye başkanının kendisine verdiği yetkiye dayanarak şahitler huzurunda evlenecek çifte, “hiç bir etki altında kalmaksızın kendi arzularıyla evlenmeyi kabul edip etmediklerini” önce geline, sonra damada sorar. Gelin ve damat “evet” dedikten sonra, tanıklar da onların kendi rızalarıyla evlendiklerine dair tanıklık ettiklerini beyan ederler. Sonra, önce gelin sonra damat nikâh defterine imzalarını atarlar. Şahitler de imzalarını attıktan sonra, nikâh memuru her ikisini resmen karı koca (eş) ilan ederek iyi dilek ve önerilerini içeren kısa bir konuşma yapar.

Nikâh kıyıldıktan sonra gelin ve damat önce anne ve babasının, sonra aile büyüklerinin, akrabalarının ve arkadaşlarının kutlamalarını kabul eder.



DİKKAT

Evlendirme memurunun nikâhı kıymasından sonra, gelin ve damat ile anne ve babaları (anne ve/veya baba yoksa düğünü üstlenen en yakını) nikâh salonunun çıkışında kutlamaları ve iyi dilekleri kabul ederler. Ayrıca, düğün merasimi düzenlenmediği takdirde, aile yakınları altın veya mücevher olarak hediyelerini gelin veya damada nikâh törenindeki kutlama sırasında sunabilirler. Nikâh veya düğün merasiminde gelin tebrik edilmez; damat tebrik edilir, geline ise mutluluklar dlenir.

Nikâh veya düğün merasiminde gelin tebrik edilmez; damat tebrik edilir, geline ise mutluluklar dlenir.

Belediye nikâh salonunda yapılan nikâh merasiminden sonra Avrupalı tarzda oluşturulan kabul hattı aşağıdaki biçimde sıralanır:

1. Gelinin annesi
2. Damadın babası
3. Damadın annesi
4. Gelinin babası
5. Gelin
6. Damat

Ancak ülkemizdeki geleneksel uygulamada önce gelinin annesi ve babası, sonra damadın annesi ve babası çift olarak birlikte yer almakta; en sonda gelin ve damat bulunmaktadır.

Belediye nikâh salonunda düzenlenen nikâh merasiminde, gelin ve damadı kutlayan davetlilere, görevlendirilen kişiler tarafından önceden hazırlanmış olan nikâh şekeri sunulur.

Son yıllarda, kentlerde düzenlenen nikâh merasimleri çoğu zaman düğün merasimi ile birleştirilerek müzikli olarak düğün-kokteyl, düğün-resepsiyon veya oturmalı akşam yemeği şeklinde salonda yapılmaktadır. Kokteyl veya resepsiyon olarak düzenlenen düğünde açık büfe sunulmaktadır. Müzikli ve eğlenceli olarak düğün salonlarında ya da büyük otellerde yapılan düğünler ailenin namına ve ekonomik durumuna uygun biçimde düzenlenmektedir. Ülkemizde nikâh ve düğün merasimleri damat ailesi tarafından düzenlenmekte ve masrafları karşılanmaktadır.

Salonda düzenlenen nikâh-düğün merasiminde, damat ve gelin aileleri salon girişinde kabul hattı oluşturarak davetlileri karşılarlar. Kabul ve karşılama hattı aşağıdaki biçimde olur:

1. Damadın babası
2. Damadın annesi
3. Gelinin annesi
4. Gelinin babası

Kabul hattında, kısa bir aradan sonra teşrifatçılar yer alır ve gelen davetlilere refakat ederek salonda yer gösterirler.

SIRA SİZDE



Türkiye’de nişan, nikâh ve düğün merasimleri kim tarafından düzenlenir?

Salonda yapılan düğün merasiminde; bütün davetliler geldikten sonra, gelin ve damat, özel olarak hazırlanmış ve çiçeklerle süslenmiş nikâh masasına geçer. Nikâh memuru, iki tanık huzurunda resmî nikâhı kıydıktan sonra çift birbirini kutlar. Sonra gelin, önce kayınvalidesinin ve kayınpederinin, sonra kendi annesinin ve babasının ellerini öper. Aynı davranış damat tarafından da tekrarlanır. Bundan sonra diğer davetlilerin tebrikleri kabul edilir. Günümüzde yapılan düğünlerde, gelin ve damat, davetlilerin masalarını dolaşarak tebrikleri kabul etmektedirler.

Bazı yörelerde yapılan düğünlerde, takı merasimi düzenlenmektedir. Ancak resepsiyon-büfe, kokteyl-büfe düğünde gelin ve damat için özel olarak takı merasimi düzenlemek uygun değildir. Gelin ve damat davetlilerin masalarına giderek tebrikleri kabul ederlerken gelin ve damadın aileleri ile akraba ve yakın arkadaşları, istediklerinde, takılarını veya hediyelerini gelinin takı şeridine takabilir veya takı çantasına koyabilir ya da gelinin veya damadın annesine küçük bir kutu içinde verebilirler. Kutu içine, küçük bir karta “... *Ailesi mutluluklar diler*” yazısı konulur.

Davetliler çiçek göndermek isterlerse evlendirme dairesine veya nikâhın kıyıldığı salona özel olarak hazırlanan çiçek sepeti veya aranjman vb. gönderebilirler. Nikâh ve düğünde gelen çiçeklerin sıralanmasında, gönderenlerin aile ve meslek ilişkisi, resmî veya sosyal statüleri dikkate alınır. Resmî ve sosyal statü sahibi olanların çelenkleri ön plana çıkarılır. Sepet üzerinde gönderenin adı ve soyadının bulunması gereklidir. Nikâh salonuna çelenk gönderilmez, yalnızca çiçek sepeti gönderilir. Ancak nikâh düğün salonunda yapılıyor ise çelenk gönderilebilir.

Düğünde ilk dansı gelin ve damat istedikleri bir parça eşliğinde yaparlar. Gelin ve damadın ilk dansı esnasında diğer çiftlerin piste çıkmaması gerekir. İlk danstan sonra modern toplumlarda, gelinin annesi ile damadın babası; damadın annesi ile gelinin babası dans ederler. Daha sonra gelin kendi babası, damat da annesi ile dans eder. Üçüncü olarak gelin, kayın pederi; damat da kayınvalidesi ile dans ederler. Gelin ile damadın ilk dansından sonra diğer çiftler dans için piste çıkarlar.

Nikâh ve düğünde gelen çiçeklerin sıralanmasında, gönderenlerin aile ve meslek ilişkisi, resmî veya sosyal statüleri dikkate alınır. Resmî ve sosyal statü sahibi olanların çelenkleri ön plana çıkarılır.

Dans, kadın ve erkeğin müzik eşliğinde bedenlen ve ruhen tattığı ortak bir eğlencedir. Dansta erkek, hanımı (damı) kendine uydurur; kendisi hanıma ayak uydurmaz. Dans esnasında hanıma fazla yaklaşmak veya ondan uzak durmak doğru değildir. Dans süresince erkek, dans ettiği hanımla ilgilenmeli; ona hoş ve güzel sözler söylemeli fakat rahatsız edici veya taciz edici olmamalıdır. Öte yandan dans ederken hanıma soğuk ve ilgisiz kalmak da hoş değildir. Dans ederken diğer çiftler rahatsız edilmemeli; dans eden bir çiftte rahatsızlık verildiğinde erkek mutlaka özür dilemelidir. Müzik bitince dans bırakılmalıdır.

Düğün günü, gelin ve damadın en mutlu günüdür. Düğüne gelin ve damadın hayatında önem taşıyan kişiler davet edilmelidir. Bu günün heyecanı ile bazı şeyler atlanabilir: Yemek yememek bunun en tipik örneğidir. Gelin ve damat önceden karnını doyurmalı ve konukları ile ilgilenmelidir.



DİKKAT

Düğünün sonuna doğru, salonda ışıklar söndürülür; çok güzel tasarlanmış bir masa ortasına yerleştirilen çok katlı şeker veya çikolatadan yapılmış beyaz bir “gelin pastası” getirilir. Nedime damadın solunda, sağdıç da gelinin sağında yer alır. Pasta, gelin tarafından alt kattan başlanarak kesilir. Damat sadece yardımcı olur. Gelin pastası kesilirken herkes ayağa kalkar. Kesilen pastadan bir parçayı damat gelinin ağzına, gelin de damadın ağzına ikram eder. Daha sonra, pasta görevliler tarafından kesilir ve bütün konuklara ikram edilir. Pasta ikramından sonra, düğün içkili ise yeni evlilerin “mutluluğuna” kadeh kaldırılabilir.

Modern düğünlerde, anı olarak çıkış kapısı yakınına davetlilerin izlenim, iyi dilek ve tebriklerini yazmaları için, kapaklı ve kaliteli özel bir “Anı Defteri” konmakta; yanında mürekkepli bir dolmakalem bulundurulmaktadır. İsteyen davetliler izlenimlerini, iyi dileklerini ve tebriklerini her biri ayrı sayfaya yazarak imzalayabilirler.

Uğurlamada, damat ve gelin ailelerinin birinci derecede yakınları salon kapısının da bulunur ve davetlilere teşekkür ederler. Damat ve gelin ile aileleri salonda davetlilerle ilgilenir. Damat ve/veya gelin aileleri yalnızca onur konuklarını uğurlar.

Pasta ikramından sonra, düğün içkili ise, yeni evlilerin “mutluluğuna” kadeh kaldırılabilir.

Evlilik (nikâh-düğün) merasiminde karşılama hattında aileler nasıl sıralanır?



SIRA SİZDE

Düğün/nikâh sürecinin son aşaması “balayı”dır. Evlenen çiftler mali olanaklarına ve boş zamanlarına göre, bir süre için (üç beş gün) bulundukları şehirden başka bir yere giderek evliliklerinin ilk günlerini baş başa geçirirler. Ancak son yıllarda gençler ekonomik nedenle balayından vazgeçerek buna harcayacakları paralarını ev ihtiyaçlarına ayırdıkları görülmektedir.

Türkiye’de düğüne davet edilenlerin evlenen çiftte hediye almaları gelenektir. Ancak düğüne davet edilen herkes hediye almak zorunda değildir. Özellikle düğüne onur konuğu olarak davet edilen resmî sıfata sahip kişilerin hediye vermesi uygun değildir. Çünkü onların gelip düğünü onurlandırmaları aile ve gençler için bir hediyedir. Düğün hediyesi vermek için evlenecek çiftin ya da ailelerinin yakın arkadaşı veya akrabası olmak gerekir. Gelin ve damada veya ailelerine yakın olan ve düğüne davet edilen kişilerin, evlenecek çiftin gereksinimlerini öğrenerek uygun bir hediye almaları ve düğünden birkaç gün önce götürmeleri ya da düğünde geline bir cumhuriyet altını ya da bilezik takmaları, özellikle her iki tarafın yakın akrabalarının düğünde geline mücevher veya altın takmaları bir gelenektir. Bazı yörelerde para takıldığı veya bir zarfın içinde takdim edildiği de görülmektedir.

DİKKAT



Nişan ve düğün merasiminde, uyulması gereken kuralların ne kadarına uyulduğunu gözlemlemek gerekir.

Davet edildikleri hâlde düğüne gidemeyenler, düğünü izleyen iki üç hafta içinde, evlenen gençleri veya onların ailelerini evlerinde kutlama ziyaretinde bulunarak hediyelerini sunabilirler. Ancak davetiye almayan veya nikâha ya da düğüne davet edilmeyen kişilerin hediye sunması gerekmez.

Evlenen çiftin, hediye ve çiçek veren ya da gönderen davetlilere düğünden sonra ilk fırsatta teşekkür mektubu ya da kartı göndermesi gereklidir. Gönderilen teşekkür yazısı, gelin ve damat tarafından birlikte yazılarak imzalanır ve gönderilir. E-posta yoluyla veya matbu olarak teşekkür yazısı göndermek doğru değildir. Aşağıda iki adet teşekkür yazısı örneği verilmiştir:

*Sayın Ayşe ve Ahmet GÜLER,
Göndermiş olduğunuz harika gümüş
takım için sonsuz teşekkür ederiz. On-
lara her baktığımızda sizleri hatırlaya-
cağız. Selam ve sevgilerimizle...*

Gülray ve Ali AYDIN

*Sevgili Teyzeciğim,
Bizim için seçmiş olduğunuz halı evimi-
ze o kadar güzel oldu ki, inanın çok te-
şekkür ederiz. Sizleri en kısa zamanda
evimize bekler, Murat ve ben hasretle
ellerinizden öperiz.*

(İmza)

Elden sunulan hediyelerde, hediye kişiyi memnun etmemiş bile olsa, kişi asla hislerini belli etmemeli; hediyeyi sunana güler yüzle memnuniyetini belirterek teşekkür etmelidir. Çünkü davet edilen ve hediye alan kişi gereksinimi karşılamak ve memnun etmek zorunda değildir ama, hediye almak ve sunmak durumundadır. Bu yüzden hediyeyi kabul eden kişi, teşekkür etmek zorundadır.

Ülkemizde yerleşmiş geleneklere göre; damat tarafı gelinlik, yüzük, çiçekler, nikâh, düğün masrafları, balayı harcamaları, salon ve oturma odası mobilyalarını karşılar; gelin tarafı yatak odası ve mutfak takımlarını, çeyiz, davetiye, ilan, fotoğraf ve film masraflarını karşılar (Esirci, 2002: 75).

Yeniden Evlenme Merasimi

Evlilikler her zaman mutlu bitmez, boşanma veya ölüm sonucu eş kaybedilebilir. Dul veya boşanmış bir kadın 300 gün sonra evlenebilir. Ancak kadın tıbbi test sonucunda hamile olmadığını bir rapor ile kanıtladığında, mahkeme kararıyla bu süreyi kısaltarak daha önce de evlenebilir. (Ancak bu insan hakkı ihlalinin ortadan kaldırmaya yönelik hukuki çalışmalar devam etmektedir.) Eşini kaybeden bir erkeğin de eşine saygı gereği, ikinci bir evlilik için en az altı ay beklemesi uygun görülür. Çiftler ister boşanmış ister eşlerini kaybetmiş olsunlar, ikinci kez evlenecekleri zaman, eğer çocukları varsa onların da onaylarını ve gönüllüklerini almaları gerekir. Böylece anne ve babanın ikinci evliliği daha kolay benimsenir.

Eşleri ister ölmüş, ister boşanmış olsun; ikinci evliliklerini yapmaya karar veren bir hanım ve erkeğin nikâh veya düğün merasimi için davetiye kartı gönderilmez, yalnızca eşe dosta telefonla ya da sözlü söylenir. İkinci evliliğini yapan bir hanım ile erkeğin nikâh törenine yalnızca yakın dost ve akrabalar davet edilir. Nikâhtan sonra katılanlara yemek daveti verilir. İkinci evliliğini yapan hanım nikâhta gelinlik

giymez; koyu renk takım (tayyör) giyer ve başını bir şapka ile süsler. İlk eşlerden olan çocuklar varsa, törende hazır bulunabilirler. Ancak ikinci evliliğini yapan bir erkeğin genç bir kızla evlenmesi hâlinde ilk evlilikte uygulanan süreçler geçerlidir. Herkese davetiye kartı gönderilir ve genç kız nikâhta gelinlik giyer (Aytürk, 2013: 155).

Ayrılma - Boşanma

Evlilik bir sanattır. Sorumluluk, anlayış, saygı, sevgi, hoşgörü ve özveri gerektirir. Bu yüzden, büyük umut ve mutlulukla kurulan evliliklerin bazen boşanmayla sonuçlandığı görülmektedir. Ancak evlilik müessesesini anlayış, huzur ve mutlulukla yürütemeyen çiftlerin boşanmadan önce bir süre ayrı kalmalarında; birbirlerini anlamaları, hata ve kusurlarını görmeleri, objektif olarak değerlendirmeleri ve karar vermeleri açısından yarar vardır. Hatta evli çiftlerin boşanmadan önce bir süre ayrı kalmaları her ülkede yerleşmiş bir kuraldır. Bu yüzden yargıçlar boşanma kararı vermeden önce çiftlerin bir süre ayrı kalmalarına karar verebilmektedir.

Boşanma öncesi ayrı kalan eşler, her şeyden önce birbirlerine ve evliliklerine olan saygılarını devam ettirmelidir. Ayrılık aşamasında eşler hiçbir zaman birbirlerini suçlayıcı ve kırıncı beyanlarda bulunmamalı ve ayrılık nedenini kimseye açıklamamalıdır. Çünkü ayrılık eşlerin birbirini daha iyi anlamalarını sağlar ve bir süre sonra birleşme gerçekleşebilir. Ancak ayrılık sırasında kadın evlilik yüzüğünü takmaya devam eder, eşinin soyadını kullanabilir. Eşine gelen evrakları, mektupları vb. kendisine gönderir. Eşiyle görüşmek isteyen kişilere adresini ve telefon numarasını verir. Ancak eşile birlikte yapılan davetlere mazeret beyan eder ve katılmaz.

Boşanma hiçbir zaman merasimle kutlanmaz ve gazetede ilan edilmez. Ancak boşanma öncesi ve sonrasında kadın ve erkek olarak dikkat edilmesi gereken saygı ve nezaket kuralları vardır. Taraflar bu kurallara uymalıdır. Bu kurallar şunlardır:

- Boşanma, bir evliliğin hukuksal olarak sona ermesidir. Boşanan kadın nikâh yüzüğünü hemen iade eder. Erkeğin bunu kabul etmemesi ve kendisine takabileceğini söylemesi nazik bir jest olur.
- Boşanma karşılıklı anlaşarak gerçekleşmiş ise birbirlerine vermiş oldukları hediyelerin iade edilmesi gerekli değildir. Ancak evlilik sırasında dost ve akrabalarından gelen hediyelerin paylaşımında, taraflara gelen veya verilen hediyeleri kendileri alırlar. Evlilik öncesi eşyalar esas sahibine aittir.
- Boşanan kadın çocuklu ise evlilik yüzüğünü takmaya devam edebilir. Fakat kocasının soyadını kullanamaz.
- Boşanan çiftler sosyal yaşamda karşılaştıklarında konuşmak zorunda değildir; sadece selamlaşmaları uygundur. Çocuklarla ilgili konuları da konuşarak anlaşmaları gereklidir.
- Boşanmadan sonra, kadın ve/veya erkek başka biriyle evlenmek istediğinde bu durum öncelikle çocuklara açıklanmalıdır.

Evlilik bir sanattır. Sorumluluk, anlayış, saygı, sevgi, hoşgörü ve özveri gerektirir.

Sosyal yaşamda nişan, nikâh ve düğün merasimleri ile ilgili olarak ayrıntılı bilgileri, Şükrü Esirci'nin, *Çağımızda Görgü ve Nezaket Kuralları* (İstanbul, İnkılâp Kitabevi, 2002) adlı kitabında bulabilirsiniz.



K İ T A P

Cenaze Merasimi

Türkiye'de Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı ve Başbakanların cenaze törenleri Devlet Cenaze Törenleri Yönetmeliği'nde; askeri şahısların cenaze törenleri Askerî Protokol Yönergesi'nde; vali ve kaymakamların ve belediye başkanlarının

cenaze törenleri mülki protokolde belirlenmiştir. Görev şehidi görevlilerin ve kurum amiri yöneticilerin cenaze törenleri kurumsal yönetmelik ve yönergelerde düzenlenmiş ya da kurumsal ve yöresel geleneklere göre düzenlenmektedir. Sivil Müslüman vatandaşların dinî cenaze merasimleriyle ilgili kurallar Diyanet İşleri Başkanlığınca hazırlanan “Cenaze Hizmetleri Rehberi” nde belirlenmiştir. Vatandaşların cenazeleri bu rehberde belirlenen kurallara, yöredeki örf ve âdetlere göre düzenlenir ve yürütülür.

Ölüm olayı gerçekleştiğinde, ölenin yakın dost ve akrabaları telefonla haberdar edilir. Ayrıca yerel ya da genel gazetelerde ölüm ilanı verilebilir. Ölen Müslüman için, öldüğü ya da cenaze namazının kılınacağı semt camisinde cenaze selâsı verilir. Cenaze evde ya da hastanede (morgda) fazla bekletilmeden kaldırılır. Cenaze merasimi, kurumlarda törensel olarak düzenlendiğinde kurumsal ve sosyal (yarıresmî) bir merasim; camilerde düzenlendiğinde dinî bir merasimdir. Kurumsal cenaze merasimlerinde uyulması gereken kurallar aşağıdaki gibidir:

- Kurumsal cenaze merasiminde tabut kurumun güvenlik personeli tarafından cenaze arabasından alınır, kurum binası önünde hazırlanan masa üzerine yerleştirilir.
- Tabutun baş ve ayak ucunda güvenlik görevlileri saygı nöbeti tutarlar. Baştaki görevli göğsü hizasında ölenin çerçevesi fotoğrafını taşır. Tabut arkasında, ortada ölenin birinci derece yakınları olmak üzere sağında/solunda kurum yöneticileri ile kurum çalışanları protokol sıra düzenine göre yer alırlar.
- Tabut üzerine kurum amiri tarafından *kırmızı karanfiller* konulur.
- Cenaze merasimine katılanlar, tören programı sunucusu tarafından bir dakikalık saygı duruşuna davet edilir.
- Ölenin öz geçmişi, personel birim amiri tarafından okunur.
- Kurum amiri anma konuşması yapar; ölenin yakınlarına ve kurum mensuplarına kurum adına başsağlığı diler.
- Cenaze namazının yeri ve saati ile defin yeri duyurulur.
- Tabut güvenlik görevlileri tarafından cenaze arabasına konulur. Cenaze namazının kılınacağı camiye hareket edilir.
- Kurum amiri (yönetici) ve/veya ölenin ailesi başsağlığı dileklerini kabul eder.

Kurumda yöneticinin görevden ayrıldıktan veya emekli olduktan sonra vefat etmesi durumunda, kurum binası önünde cenaze merasimi düzenlenir. Şehir dışında vefat etmesi durumunda kurum yöneticisinin yardımcısı ya da kurumun o ildeki biriminin yöneticisi kurumu adına cenaze merasimine katılır, ailesine başsağlığı diler.

Camide düzenlenen cenaze merasimi İslam dini açısından bir tören değil, ölen için tabut önünde imamla birlikte yapılan toplu bir duadır. Bu nedenle cenaze merasimleri, cenaze namazı ile birlikte şehir merkezindeki veya vefat edenin mahallesindeki camide öğle ya da ikindi namazından sonra yapılır. Cenaze merasimine, vefat eden kişinin ailesi ve yakınları ile çalışma arkadaşlarının katılması; cenazenin birinci derecedeki yakınlarının tabutun arkasında durması, cenaze namazına katılanların bu esnada imamın arkasında sıra düzeninde durarak cenaze namazı kılması; vefat eden kişi üzerindeki haklarını helal etmesi ve vefat edenin ruhuna dua okuması; bir süre tabutun altına girmesi ve tabutun taşınmasına yardım etmesi vefat edene saygı gereğidir. Cenaze merasimine katılanların, kılınan cenaze namazına da katılması cenaze yakınlarını memnun eder. Cenaze merasimi sonunda aile yakınlarına “başınız sağ olsun!” denilerek taziye sunulur.

Cenaze merasimlerinde dikkat edilmesi gereken en önemli sosyal kural, katılanların mümkünse koyu renk elbise giymeleri, hanımların başlarını örtmeleri,

Cenaze merasimi, kurumlarda törensel olarak düzenlendiğinde kurumsal ve sosyal (yarıresmî) bir merasim; camilerde düzenlendiğinde dinî bir merasimdir.

Cenaze merasimi sonunda aile yakınlarına “başınız sağ olsun!” denilerek taziye sunulur.

cenaze merasimi boyunca sükûnet içinde olmalarıdır. Bu yüzden camide cenaze namazına katılanların vefat eden kişi için alkış tutmaları, gösteri yapmaları din dışı olduğu kadar saygı ve nezaket dışı bir davranıştır.

Cenaze merasiminde kortej yapılıyorsa gösterilen yerdeki kişilerle beraber yürümek ve korteje uygun koyu renk kıyafet giymek gereklidir. Cenaze merasimine çelenk göndermek için önceden aile yakınlarına veya kurumun protokol birimine sorulmalıdır. Cenazede çiçek olarak *kırmızı karanfil* kullanılır.

Cenaze namazına katılanların defin için mezarlığa kadar gitmeleri gerekmez. Yalnızca aile yakınları ile kurumda çalışırken veya emekli olduktan sonra vefat eden kişinin defnine, kurumdaki görevlendirilen personelin mezarlığa, defin işlemine kadar cenazeye eşlik etmesi beklenir. Definden sonra, vefat edenin yakınlarına Müslüman olanlar için “Allah rahmet eylesin!”, Müslüman olmayanlar için “Toprağı bol olsun!” veya “Huzur içinde yatsın!” denir.

Ölmeden önce, kişinin kendisinin veya aile yakınlarının isteği üzerine bir vasiyetname düzenlemesi, ölüm olayından sonra aileyi birçok sıkıntıdan kurtarır. Kişi vasiyetnamesinde cenaze merasiminin nasıl ve nerede yapılmasını, nereye gömülmesini istediğini belirtir. (Vasiyetname düzenleme işlemi Batı ülkelerinde yaygın olarak uygulanmaktadır.)

Mevlit Merasimi

Genel olarak ölümü izleyen yedi gün içinde evde ya da camide ölenin ruhu için din görevlilerine Kur'an-ı Kerim okutulur. Ülkemizde özellikle kimi kırsal kesimlerde cenaze evinde yedi gün yemek pişirilmez; yedi gün boyunca komşular ve yakın akrabalar cenaze evine yemek götürürler. Her ne kadar Müslümanlıkta yas tutmak yoksa da, ölenin yakınları 40 gün kadar mütevazı bir hayat yaşarlar; eğlenceyi yerlerden ve toplantılardan uzak dururlar.

Türkiye'de, İslam inancına göre, ölümün 7., 40. veya 52. günleri ve ölüm yıldönümlerinde vefat eden kişinin veya yakınının evinde ya da en yakın camide “mevlit” okutulur.

Bir akrabanın, komşunun, aynı kurumda çalışan bir kişinin ya da tanıdık birinin ölümünden sonra düzenlenen mevlit merasimine, davet durumunda katılmak, vefat eden kişiye ve onun yakınlarına duyulan saygının bir ifadesidir. Mevlit merasimi sırasında kural olarak okunan Kur'an-ı Kerim'i ve Mevlid-i Şerif'i oturarak sükûnetle dinlemek ve yapılan duaya katılmak yeterlidir. Ancak mevlide katılan hanımların söz konusu Kur'an-ı Kerim'i dinlemeleri sırasında başlarını örtmeleri dinî ve örfî bakımdan saygı gereğidir.

SOSYAL KUTLAMALAR

Türkiye'de yapılan sosyal kutlamalar; dinî bayramlar (Ramazan ve Kurban Bayramları) ile dinî gün ve geceler (kandiller) ve yeni yıl, doğum günü, evlilik yıldönümü, Anneler Günü, Babalar Günü ile Sevgililer Günü'dür.

Dinî Bayramlar

Ramazan ve Kurban Bayramları Müslümanlar tarafından kutlanan dinî bayramlardır. Dinî bayramlar, Türkiye'de aynı zamanda resmî tatil günleridir. Dinî bayramlarda kamusal ve özel iş yerlerinde üstlerin bayramları arefe günü ya da bayram sonrası ilk gün öğleden önce makamlarında/ofislerinde gidilerek kutlanır. İlke olarak ast olanlar üstlerinin bayramlarını kutlarlar. Bu kutlama sırasında üstlerin eli öpülmez. Yalnızca “Bayramınız kutlu olsun” denir, üst el uzattığında eli sıkılır.

Dini bayramlarda geleneksel olarak anne ve babalar bayramdan önce küçük çocuklarına giysi olarak hediye alırlar. Müslüman ailelerde (çoğunlukla) baba 7 yaşın üstündeki erkek çocukları ile birlikte bayramlık elbiselerini giyerek mahalle camisine bayram namazına giderler. Bayram namazından sonra birçok yörede, camide mihrap önünde sıra oluşturularak önce namaz kıldırın imamın, sonra cemaatin bayramı kutlanır. Sonra eve gidilir. Evde önce hanım (anne) eşinin bayramını kutlar, sonra çocuklar babanın ve annenin ellerini öperek bayramlarını kutlarlar. Dini bayramlarda, dinî ve sosyal örf ve âdetler gereği, anne ve babanın ve aile büyüklerinin elleri öpülür. Anne, baba diğer büyükler çocuklara harçlık verirler.

Bayram süresince eve gelen ve anne babanın ellerini öpen akraba ve yakın arkadaş çocuklarına hediye olarak para verilir ve tatlı, şeker, çikolata vb. ikram edilir. Bayram kutlaması için kapıya gelen çocuklara ise şeker, çikolata vb. verilir. Bir evde, ziyaretçi olarak bulunan kişinin, bayramını kutlayan çocuklara para vermesi gerekli değildir.

SIRA SİZDE



Cenaze merasimlerinde dikkat edilmesi gereken en önemli kural nedir?

İNTERNET



Sosyal davranış ve nezaket kurallarıyla ilgili olarak [www. wikipedia.org/wiki/Vikipedi:Nezaket](http://www.wikipedia.org/wiki/Vikipedi:Nezaket) adresinden de bilgilere ulaşabilirsiniz.

Dini bayramlarda, dinî ve sosyal örf ve âdetler gereği, anne ve babanın ve aile büyüklerinin elleri öpülür.

Dinî Gün ve Geceler

Anadolu'da, Orta Asya'da ve Balkanlar'da yaşayan Müslüman Türk topluluklarında geleneksel olarak kandil kutlaması yapılmaktadır. Kandil kutlamaları hicri takvime göre yapılır. Kandil gecelerinde camiler ve minareler ışıklandırılır. Bu geceleri kutlamak amacıyla fırınlarda özel olarak kandil simidi yapılır. Evlerde lokma, helva, şerbet yapılır ve komşulara dağıtılır. Kandil kutlaması ve kandillerde mevlit okutulması sadece Türk-İslam kültüründe vardır, diğer Müslüman ülkelerde bu tür örf, âdetler yoktur.

Kandil gecelerinde yakın akrabalar ve dostlar, telefonla veya ziyaretle büyüklerinin kandillerini kutlarlar. İl ve ilçelerdeki merkezî camilerde müftülüklerce yatsı namazından sonra kandil gecesini programları düzenlenir. Müftü, vaiz ve hâtipler tarafından vaazlar verilir; topluca dua ve ibadet edilir. Bundan başka devlet ve bazı özel radyo ve televizyonlarda da özel mevlit programları yayımlanır. Türkiye'de "Kandil Gecesi" olarak adlandırılan ve kutlanan dinî gün ve geceler şunlardır (Aytürk, 2013: 158):

Regaip Kandili

Hicri Recep ayının ilk cuma gecesidir. Regaip, bağış ve iyilik demektir. Bu gecede Tanrı'nın bağış ve yardımının bolca verildiğine inanılır.

Miraç Kandili

Hicri Recep ayının yirmiyedinci gecesidir. Miraç, merdiven demektir. Hz. Muhammed'in bu gecede Cebrail tarafından Mekke'den alınıp Kudüs'teki Mescid-i Aksa'ya götürülerek oradan da Tanrı katına yükseltildiğine inanılır.

Berat Kandili

Hicri Şaban ayının ondördüncü gününü on beşinci gününe bağlayan gecedir. Berat; temizlik, arılık; hastalıktan, borçtan, suçtan kurtulma; erdemli olma anlamlarına gelir.

Berat; temizlik, arılık; hastalıktan, borçtan, suçtan kurtulma; erdemli ve üstün olma anlamlarına gelir.

gelir. Bu gecede tövbe ve dua eden Müslümanların günahlarından arınacaklarına inanılır.

Kadir Gecesi

Hicri Ramazan ayının yirmi altısını yirmi yedisine bağlayan gecedir. Kur'an-ı Kerim, Hz. Muhammed'e vahiy yoluyla bu gece inmeye başlamıştır. Kandil geceleri içinde en feyizli gece olarak kabul edilir.

Mevlit Kandili

Mevlit, doğum vakti demektir. Hz. Muhammed'in doğum yıldönümü olarak hicri Rebiulevvel ayının on ikinci gecesi kutlanır.

Yeni yıl, bayram, doğum günü, evlilik yıldönümü gibi önemli günlerde, ilgili kişinin hatırlanması ve koşullara göre kutlanması bir saygı ve nezaket kuralıdır.



DİKKAT

Özel ve Sosyal Günler

Türkiye'de yeni yıl, doğum günü, evlilik yıldönümü, Anneler Günü, Babalar Günü ve Sevgililer Günü "özel gün" olarak kutlanmaktadır.

Yeni Yıl Kutlaması

Yeni yıl kutlamasında anne babanın çocuklarına; eşlerin de birbirlerine hediye vermesi nazik bir davranıştır. Ancak evlerde düzenlenen yeni yıl kutlamalarında Müslüman ailelerin çocuklarına Noel hediyesi alması ve evde Noel Baba süslemesi yapması inançsal ve kültürel açıdan uygun değildir. Türkiye'de yapılan yeni yıl kutlaması, aile içinde veya dost ve akrabalarla bir araya gelmenin ve yeni bir yılın başlangıcının kutlanmasının aracı olarak kullanılan sosyal bir etkinliktir.

Türkiye'de yapılan yeni yıl kutlaması, dost ve akrabalarla bir araya gelmenin ve yeni bir yılın başlangıcının kutlanmasının aracı olarak kullanılan sosyal bir etkinliktir.

Doğum Günü

Doğum günü kutlaması evde önce çocuklar için düzenlenir. Bir çocuğa doğum (yaş) günü kutlaması düzenlenmesindeki amaç, onun da önemli bir insan olduğunun ve kendisine önem ve değer verildiğinin gösterilmesidir.

Kurumda (iş hayatında) üstlerin bayramı nasıl kutlanır?



SIRA SİZDE

Çocukların doğum günü kutlamasında, arkadaşları eve veya kutlama yapılacak mekâna davet edilir. Beş yaşından küçük çocukların doğum günleri evde aile ve akraba, eş dost arasında kutlanır. Kutlama için yaş günü pastası hazırlanır ve çocuğun kaçınıcı yaş günü ise pasta üzerine o sayıda mum konulur. Ayrıca çeşitli meşrubat ve eğlencelik masa üzerine yerleştirilir. Vakti gelince, doğum günü kutlanan çocuk, mumları üfleyerek söndürür. Mumların hepsinin bir üfürüşte söndürülmesi durumunda, her dileğin gerçekleşeceğine inanılır. Sonra pasta kesilir ve bütün davetlilere servis edilir ve hediyeler verilir. Okul çağına gelmemiş olan çocuklara doğum günü hediyesi olarak oyuncak verilir. Okul çağındaki çocuklara daha çok okul malzemesi, kıyafet, oyuncak ve cinsiyetine göre kol saati vb. alınır. Daha sonra, kendi başlarına eğlenmeleri için çocuklar salonda serbest bırakılırlar.

Genç kız ve erkekler doğum günlerini öğleden sonra veya akşam evlerde veya uygun mekânlarda "parti" şeklinde kutlarlar. Doğum günü olan genç, yakın arkadaşlarını ve yakınlarını davet eder. Yaş günü pastası, çeşitli kekler, kurabiyeler, eğlencelik, çerez vb. ile soğuk sıcak meşrubat ve hafif alkolü içecekler önceden

Okul çağına gelmemiş olan çocuklara doğum günü hediyesi olarak oyuncak verilir.

hazırlanır. Mumlar söndürölüp pasta kesildikten sonra kutlama ve ikram yapılır. Doğum gününde gençler, doğum günü kutlanan arkadaşlarının yanında hem onun bu gününü paylaşırlar hem de kendileri eğlenirler.

Genç erkekler, kız arkadaşlarının doğum gününe tercihen takı, parfüm, CD, kitap vb. küçük bir hediyein yanında çiçek götürürler. Alınan çiçeğin tek sayıda ve beyaz olmasına dikkat edilmelidir. Çiçek sayısı, girilen yaş sayısına eşit de olabilir. Genç kızlar, erkek arkadaşlarına ihtiyaç olan kravat, dolmakalem, kol düğmesi ve kravat iğnesi, kitap, CD gibi bir hediye alabilirler.

Doğum günü kutlama partisi; on sekiz yaşından sonra her yıl düzenlenmez, on yılda bir düzenlenir. Ayrıca on sekiz yaşından sonra yapılan doğum günü kutlamalarında da her yıl hediye alınmaz. Ancak on yılda bir yapılan doğum günü kutlama partilerinde, yakın arkadaşlar veya akrabalar olarak ortak bir hediye alınabilir.

İleri yaşlarda ise, yetişkinlerin çoğunluğu doğum günü kutlaması yapmazlar. Ancak doğum ya da yaş günlerinde telefonla, mektupla ya da bizzat kendisini ziyaret ederek yapılan kutlamalardan çok hoşlanırlar. Fakat kimi yaşlı kişiler yaşlılıklarının neden olduğu görüntüleri veya sağlık yönünden rahatsızlıkları nedeniyle doğum günü kutlamasını reddedebilirler.

Çoğu aileler yetişkinlerin doğum günlerini bir pastayla kutlar. Otuz yaşı geçen doğum günü kutlamalarında; her yaş için bir mum dikilmez, her on yaş için bir mum dikilir.

DİKKAT



Aile içinde yaş günü kutlaması önemli bir gündür, unutulmamalıdır.

Evlilik Yıldönümü

Evlenme, insan yaşamının en mutlu olayıdır. Bu mutluluğu her yıl evlenme tarihinde kutlamak, evlilikte mutluluğu ve bağlılığı artırır, eşleri birbirine daha çok yaklaştırır. Bu yüzden evlilik yıldönümü hiçbir zaman unutulmamalıdır. Evlenme yıldönümü evde kutlandığı gibi dışarıda da kutlanabilir. Evlilik yıldönümü kutlamasına, yakın akraba ve arkadaşlar davet edilebilir. Kutlamaya davet edilen kişilerin hediye vermeleri zorunluluk değildir, ancak verilirse nazik bir jest olur.

Karı koca evlilik yıldönümlerini bir restorana veya gaziinoya giderek baş başa da kutlayabilirler. Evlilik yıldönümünde karı kocanın birbirlerine hediye vermeleri güzel bir davranıştır. Ancak hanıma hediye almada en önemli kural, her yıl alınan hediyein cinsinin, kıymetinin ve kalitesinin değişik olmasıdır. Çünkü evlilik yaşamında geçirilen her yıl bir önceki yıldan daha kıymetlidir.

Evlilik yaşamında yirmibeşinci ve ellinci yıllar çok önemlidir; çünkü 25. yıl gümüş, 50. yıl altındır. Bu nedenle evliliğin yirmi beşinci yılı dostlarla birlikte davet verilerek kutlanır. Evliliğin “altın yılı” olan ellinci yıldönümü ise aile arasında kutlanır. Altın yılı kutlama hazırlıklarını çocuklar üstlenir. Bu özel güne tüm aile, çocuklar ve torunlar katılır ve yakın akrabalar da davet edilir. Kutlamada akşam yemeği verilir ve pasta kesilir. Modern toplumlarda, yemeğin sonunda ailenin en büyük çocuğu ebeveyni için “sağlığına” kadeh kaldırır. Bu günün kahramanları olan anne babaya “altın değerinde” (manevi değeri olan) ailece ortak bir hediye alınır.

DİKKAT



Evlilik; karşılıklı sevgi ve saygıya, anlayış ve hoşgörüyeye, sorunları ve sorumlulukları paylaşmaya dayanan birlikte yaşama sanatıdır.

SIRA SİZDE



6

Beş yaşından küçük çocukların doğum günleri nerede ve nasıl kutlanır?

Anneler Günü

Dünya genelinde, her yıl Mayıs ayının ikinci pazar günü annelere adanmıştır. (Fransızlar, Anneler Günü'nü Mayıs'ın üçüncü pazar günü kutlar.) Anneler Günü'nde çocuklar küçükken okulda öğretmenleriyle hazırladıkları çeşitli resimleri ve şiirleri annelerine hediye ederler. Çocukların en çok zevk aldıkları şey biriktirdikleri paralarıyla ya da babalarının yardımıyla annelerine bu özel günde bir buket çiçek ya da küçük bir hediye almaktır. Çocuklar büyüdüğünde annelerine, onun en sevdiği veya ihtiyacı olduğunu düşündüğü şeyleri almaya çalışır. Bir buket kır çiçeği ile de kutlanabilir. Hediyein maddi değerinden çok manevi değeri önem arz eder.

Bir çocuk uzakta oturuyorsa, annesine gitme olanağı yoksa, o gün Dünya'nın neresinde olursa olsun, annesini telefonla mutlaka aramak ve Anneler Günü'nü kutlamak; kendisine en derin sevgilerini sunmak zorundadır. *Anneler Günü'nde bir anne asla unutulmamalıdır.*

Anneler Günü'nde hiçbir Anne asla unutulmamalıdır.

Toplumsal hayatta yaygın olarak uygulanan sosyal merasimleri ve sosyal kutlamaları, dinî bayramları ve sosyal günleri ayrıntılı olarak öğrenmek için Nihat Aytürk'ün, (Ankara, Nobel Yayınevi, 2013) *Sosyal Davranış - Sosyal Yaşamda Davranış Kuralları* adlı kitabın bakabilirsiniz.



K İ T A P

Babalar Günü

Her yıl haziran ayının üçüncü pazar günü "Babalar Günü"dür. Her yaştaki çocuklar babalarının bu özel gününü, en az annelerinin gününde gösterdikleri özenle kutlamalıdır.

Sevgililer Günü

Her yıl 14 Şubat günü Sevgililer Günüdür. Her yaştaki sevgililer, birbirlerine hediye olarak, mesajlar yollayarak ya da baş başa yemek yiyerek, hoş vakit geçirerek veya eğlenerek bu günü kutlarlar. Sevgililer Günü'nde sevgiliye alınacak en güzel anlamlı hediye, bir adet kırmızı güldür. Tek kırmızı gül "Sen hayatımda teksin. Seni çok seviyorum" demektir. Ancak her yıl Sevgililer Günü'nde gül almak da doğru değildir. Ertesi yıl çiçeksi bir parfüm alınır; sonraki yıl güzel bir restorana akşam yemeğine götürülür. Sevgililer Günü güzel bir söz, tatlı bir öpücükle de kutlanır (Özaltın, 2005: 165).

Şekil 3.1

Anneler Günü

Kaynak:
www.hurriyet.com
(Erişim Tarihi:
23.03.2016)



Özet



Toplumsal yaşamda nişan, nikâh, düğün vb. sosyal merasimleri tanımlamak.

İnsan yaşamı, toplumsal yaşamda her ülkede ve yörede doğumdan ölümüne kadar sosyal merasimlerle biçimsel olarak düzenlenmiştir. Türk insanı tarih boyunca köyde ve kentte töre, örf ve âdet denilen sosyal merasimlere büyük önem vermiştir. Günümüzde dahi bu gelenek ve görenekleri yaygın biçimde uygulamaktadır. Bu yüzden denilebilir ki Dünyada en protokolcü (sosyal merasimlere en çok önem ve değer veren) millet Türk milletidir. Türk köylüsü kentlere göre daha protokolcüdür. Zira kırsal kesimlerde insan ve toplum yaşamı yoğun ve ayrıntılı biçimde örf-âdetlerle biçimlenmiş ve düzenlenmiştir.



Bayram, kandil gibi dinî ve sosyal merasim ve kutlamalarda uyulması gereken kuralları açıklamak.

Ramazan ve Kurban Bayramlarında kamusal ve özel iş yerlerinde çalışanlar arefe günü veya bayram sonrası ilk gün öğleden önce üstlerin odalarına giderek bayramlarını kutlarlar. Kutlama sırasında üstlerin elini öpmek doğru değildir. Üst el uzatınca eli sıkılır.

Sosyal yaşamda ise, bayramın birinci günü önce annenin babanın ve aile büyüklerinin; sonra yakın akrabaların ve komşuların bayramları ziyaret edilerek kutlanır. Bayramda aile büyüklerinin elini öpmek dinî ve örfi saygı (âdet) gereğidir. Kandil gecelerinde, yakın akraba ve dostların kandili ziyaret edilerek veya telefon edilerek, elektronik mesaj çekilerek kutlanır. Kandil gecelerinde komşulara hayır olarak simit, helva, lokma vb. dağıtmak sosyal gelenektir.



Yeni yıl, evlilik yıldönümü, doğum günü, Anneler Günü ve Sevgililer Günü vb. özel günlerde kutlamaların nasıl yapılacağını ve bu günlerde nelerin nasıl yapılacağını açıklamak.

Her ülkede olduğu gibi Türkiye’de de insan yaşamı doğum kutlamasıyla başlar; yaş günü, Anneler Günü, Babalar Günü, Sevgililer Günü ve bayram kutlaması; nişan, nikâh ve düğün merasimi; evlilik ziyareti, doğum ziyareti, hastalık ziyaretiyle devam eder; en sonunda cenaze merasimi ve başsağlığı ziyaretiyle sona erer. Bütün bu merasimler, anma ve kutlamalar toplum tarafından benimsenen ve yaygın biçimde uygulanan “sosyal protokol” ya da “sosyal davranış” (örf ve âdet; saygı, görgü ve nezaket) kurallarıdır. Her ülkede ve yörede (kent, kasaba ve köyde), her ailede bu merasimler, anma ve kutlamalar bu üniteye belirtilen kurallar içinde gerçekleştirilir. Bu kurallara uyan ve bunları uygulayan kişiler toplum içinde sevilir, sayılır, saygınlık kazanır; uymayan ve uygulamayan kişiler de ayıplanır ve/veya dışlanır. Çünkü sosyal davranış kurallarının temeli ve özeti; toplum içinde takdir edilmek, beğenilmek, sevilmek, sayılmak ve saygın bir insan olmaktır.

Kendimizi Sıneyalım

1. Nişan merasiminin sosyal anlamı nedir?
 - a. Evlenme ilanı
 - b. Yüzük takma merasimi
 - c. Flört etme
 - d. Arkadaşlık
 - e. Tanışma
2. Evlenmeyi resmileştiren (hukukileştiren) merasim aşağıdakilerden hangisidir?
 - a. Nişanlanma
 - b. Dinî nikâh
 - c. Düğün
 - d. Resmî nikâh
 - e. Evlilik ilanı
3. Evlilik merasimi Türk toplumunda Müslüman ailelerde genellikle hangi aşamalardan geçer?
 - a. Nişan ve düğün
 - b. Nişan ve dinî nikâh
 - c. Düğün ve dinî nikâh
 - d. Nişan, davetiye ve düğün
 - e. Resmî nikâh, düğün ve dinî nikâh
4. Nedime, nikâh ve düğün merasiminde hangi kıyafeti giymemelidir?
 - a. Beyaz kıyafet
 - b. Abiye
 - c. Takım elbise
 - d. Tayyör
 - e. Döpiyes
5. Düğüne gelen davetlilerin ağırılanmasından sorumlu olana ne ad verilir?
 - a. Teşrifatçı
 - b. Refakatçı
 - c. Nedime
 - d. Arkadaş
 - e. Görevli
6. Düğünde gelin ve damada kimlerin hediye vermesi gerekli **değildir**?
 - a. Onur konuğı
 - b. Akrabaların
 - c. Aile büyüklerinin
 - d. Davetlilerin
 - e. Arkadaşların
7. Cenaze merasiminde tabutun üzerine hangi çiçek konur?
 - a. Beyaz gül
 - b. Krizantem
 - c. Kırmızı karanfil
 - d. Kırmızı gül
 - e. Mevsim çiçeğı
8. Cenaze merasiminde, Müslüman olan ölenin yakınlarına taziye olarak ne denmelidir?
 - a. Başınız sağ olsun.
 - b. Toprağı bol olsun.
 - c. Huzur içinde yatsın.
 - d. Allah rahmet eylesin.
 - e. Emir Allah'ındır.
9. Aşağıdakilerden hangisi Türkiye'de resmî olarak kutlanan temel dinî bayramlardır?
 - a. Ramazan Bayramı-Regaip Kandili
 - b. Regaip Kandili-Miraç Kandili
 - c. Şeker Bayramı-Mevlid Kandili
 - d. Kurban Bayramı-Kadir Gecesi
 - e. Ramazan Bayramı-Kurban Bayramı
10. Aşağıdaki ülkelerden hangisinde Anneler Günü farklı bir günde kutlanır?
 - a. Fransa
 - b. Türkiye
 - c. Japonya
 - d. Rusya
 - e. Kanada

Yaşamın İçinden

“

Anneannenin Yaş Günü

Kızım Bilgen Aytürk Kapadokya’da rehber olarak çalışırken İspanyol bir genç kızla tanışır. İspanyol kız Kudüs’e Hacca gitmek için yaya olarak İspanya’dan yola çıkar. Parası bitince Ürgüp’te bir otelde çalışmaya başlar. Bu sırada İspanyol kızın yaşlı anneannesinin doğum günü gelir. Bu genç kız, “Seneye anneanne-mi belki göremem” diyerek uçakla İspanyaya döner. Anneannesinin doğum gününü kutlar, tekrar Ürgüp’e gelir ve yaya olarak Hac yolculuğuna devam eder. Kimi vatandaşlar yolda bu kızı görünce jandarmaya haber verirler. Jandarma sorguya çeker, sonra bir otobüse bindirip gönderir. Fakat kız biraz sonra otobüsten iner, yoluna yaya olarak devam eder. Cilvegözü sınır kapısına gelince Suriye vizesi olmadığı için otobüsle Ankara’ya gelir, bir gece bizde kalır. Kızım evde İspanyol arkadaşını benimle tanıştırdığında, eve bir anda nur yağdığını hissettim. İspanyol genç kızın gülümseyen yüzünde nurani bir melek güzelliği, olağanüstü olumlu ve etkileyici bir iletişimi, insanı büyüleyen pozitif bir izlenimi vardı. Onu tanımakla mutlu oldum. Kızıma “Bu genç kızın Suriye’den Kudüs’e yaya olarak gitmesi riskli olur. Otobüsle gitsin” dedim. Kızım “O bir soeur (rahibe), pozitif enerjisi var. Allah onu korur” dedi. Kız ertesi gün vizesini aldı, kutsal yolculuğuna yaya olarak devam etti.

”

Kaynak: (Aytürk, 2016: 332)

Okuma Parçası

Evliliğin 50. Yıldönümü

21 Kasım 2003’te evliliğimizizin ellinci yılı nedeni ile kızlarımız ve damatlarımız bir sürpriz yaptılar. Dostlara ve sınıf arkadaşlarımıza haber vermişler. Bizlere söylenmemesini istemişler. Anadolu Kulübünde 65 kişilik yer ayırtmışlar. İstanbul’dan damat Sedat, kızım Tijen ve torunumuz Seray Ankara’ya hareket etmişler. Biz geldiklerini bilmiyoruz. Ankara’da kızım Tuba, damat Haluk ve torunumuz Oğul bizi arabalarına aldılar. “Nereye gidiyoruz?” dedik. “Anadolu Kulübüne yemeğe” dediler. Biz sadece onlarla beraber olacağımızı sanıyorduk. Arkadaşlarımızın ve dostlarımızın geleceğini hiç bilmiyorduk. Anadolu Kulübünde en üst salona bizi götürdüler. Kapı açılınca şaşırdık. Çok güzel müzik ekibi ile karşılandık, alkışlandık. Bacanaklar, baldızlar ve ailece görüştüğümüz eski dostlarımız, İstanbul’dan gelen kızım Tijen, eşi Sedat ve torunumuz Seray da orada idiler. Bizim gözlerimizi yaşarttılar. Çok mutlu bir ellinci yıl evlilik günü geçirdik. (Tortop, 2005: 123)

Nikâh Töreni



Kaynak: www.bartın.info (Erişim Tarihi: 23.03.2016)

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. b Yanıtınız yanlış ise “Nişan Merasimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. d Yanıtınız yanlış ise “Nikâh ve Düğün Merasimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. e Yanıtınız yanlış ise “Nikâh ve Düğün Merasimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. a Yanıtınız yanlış ise “Nikâh ve Düğün Merasimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. a Yanıtınız yanlış ise “Nikâh ve Düğün Merasimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
6. a Yanıtınız yanlış ise “Nikâh ve Düğün Merasimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
7. c Yanıtınız yanlış ise “Cenaze Merasimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
8. a Yanıtınız yanlış ise “Cenaze Merasimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
9. e Yanıtınız yanlış ise “Dini Bayramlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
10. a Yanıtınız yanlış ise “Özel ve Sosyal Günler” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Konulacak ismin alay konusu olmamasına, olumsuz anlam taşımasına; söylenmesi, yazılması ve anlaşılması zor olmamasına dikkat edilmelidir.

Sıra Sizde 2

Türkiye’de nişan merasimi kızevi; nikâh ve düğün merasimi oğlanevi (erkek ailesi) tarafından düzenlenir.

Sıra Sizde 3

Kabul ve karşılama hattında; damadın babası, damadın annesi, gelinin annesi ve gelinin babası; kısa bir aradan sonra teşrifatçılar yer alırlar.

Sıra Sizde 4

Cenaze merasimlerinde dikkat edilmesi gereken en önemli sosyal kural, katılanların mümkünse koyu renk elbise giymeleri, hanımların başlarını örtmeleri, cenaze merasimi boyunca sükûnet içinde olmalarıdır.

Sıra Sizde 5

Dini bayramlarda kamusal ve özel iş yerlerinde üstlerin bayramları arefe günü ya da bayram sonrası ilk gün öğleden önce makamlarına gidilerek kutlanır. Kutlama sırasında üstlerin eli öpülmez, sadece “bayramınız kutlu olsun” denir. Üst el uzattığında eli sıkılır.

Sıra Sizde 6

5 yaşından küçük çocukların doğum günleri evde aile ve akraba, eş dost arasında kutlanır.

Yararlanılan Kaynaklar

- Aytürk, N. (2016). **İnsan Sanatı - Nitelikli ve Etkili İnsan Olmak**, İstanbul Yediveren Yayınları.
- Aytürk, N. (2013). **Sosyal Davranış**, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Bilgisi - Sosyal Hayatta ve İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları**, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Yönetimi - Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları**, Ankara: TODAİE.
- Deniz, H. (1990). **En Yeni Görgü Kuralları**, İstanbul: İnkılâp Yayınevi.
- D’Assailly, G. (1967). **Günlük Yaşamımızda Saygı Kuralları**, (Çev. M. Öney), İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Esirci, Ş. (2002). **Çağımızda Görgü ve Nezaket Kuralları**, İstanbul: İnkılâp Kitabevi.
- Özaltın, Ş. D. (2005). **Her Şeyin Bir Adabı Var**, İstanbul: ALFA Yayınları.
- Pacout, N. (1988). **Le Savoir-Vivre Aujourd’hui**, Alleu-Belgique: Marabout.
- Tortop, N. (2005). **İşte Benim Hayatım ve Anılarım**, Ankara: Yargı Yayınevi.
- Ünlütürk, A. (2002). **Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol**, Ankara: Dost Kitabevi.
- http://www.tedavisinde.com/index.php?option=com_content&task=view&id=38&Itemid=38 (Erişim Tarihi 13.12.2011)

4

Amaçlarımız

Bu üniteyi tamamladıktan sonra;

- 👁️ Ziyaretlerde uyulması gereken temel ilke ve kuralları açıklayabilecek,
- 👁️ Sosyal yaşamda yapılması gereken özel, sosyal ve resmî ziyaretlerde uyulması gereken ilke ve kuralları sıralayabilecek,
- 👁️ Bu ilke ve kuralları en iyi şekilde uygulamak için gereken süreçleri açıklayabilecek,
- 👁️ Resmî, özel ve sosyal ziyaretlerde ve etkinliklerde sunulması gereken çiçek ve hediyeleri sıralayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- Ziyaret Kuralları
- Resmî Ziyaretler
- Sosyal Ziyaretler
- Çiçek Alma, Sunma
- Hediye Alma, Sunma
- Çiçek ve Hediye Kabul Etme

İçindekiler

Sosyal Davranış ve Protokol

Sosyal ve Kurumsal Yaşamda
Ziyaretler ve Hediyeler

- ZİYARETLERDE UYULMASI GEREKEN GENEL İLKE VE KURALLAR
- RESMÎ ZİYARETLER
- ÖZEL VE SOSYAL ZİYARETLER
- ZİYARETLERDE ÇİÇEK VE HEDİYE SUNUMLARI

Sosyal ve Kurumsal Yaşamda Ziyaretler ve Hediyeler

ZİYARETLERDE UYULMASI GEREKEN GENEL İLKE VE KURALLAR

Özel ve sosyal yaşamda ve iş ortamında yapılan ziyaretlerde evsahiplerinin ve ziyaretçilerin bilmek, uymak ve uygulamak durumunda oldukları genel ilkeler ve kurallar aşağıda belirtilmiştir (Aytürk, 2016: 210):

- İlke olarak küçük büyüğü, ast üst'ü, kıdemsiz kıdemliyi ziyaret eder; üst (büyük) astın (küçüğün) ziyaretini kabul eder. Ziyaret gün ve saatini, büyük (üst) olan belirler. Eşit düzeyde olan kişiler arasında ziyaret gün ve saati birlikte belirlenir. Ziyarete verilen randevu saatine titizlikle uyulmalıdır. Aksi davranış nezaketsizlik ve saygısızlık olarak kabul edilir.
- İş hayatında öğleden önceki ziyaretler saat 10.00-11.30; öğleden sonraki ziyaretler 15.00-17.00 arasında; özel ziyaretler öğleden sonra 16.00-18.00 arasında; aile ziyaretleri haftasonu ve/veya akşamları, haber verilerek, izin ya da randevu alınarak yapılmalıdır. Habersiz, izinsiz ve randevusuz yapılan bir ziyaret her iki tarafı da zor durumda bırakabilir. Bu yüzden özellikle kentsel yaşamda kişinin uygun olup olmadığı telefonla mutlaka sorulmalıdır. Habersiz yapılan bir ziyaretin süresi mutlaka kısa tutulmalıdır.
- Ziyaret öncesinde randevu almak ve randevuya uymak, uygar bir insan olarak, zamanı etkili ve verimli kullanmanın bir yöntemi, insana saygının da bir gereğidir. Bu yüzden verilen randevuya mutlaka zamanında gidilmelidir. Özellikle iş hayatında randevuya geç kalan bir kişinin güvenilirliği azalır ve bu davranış saygısızlık olarak kabul edilir.
- Bir ziyaretin süresi, ziyaretin türüne ve amacına, evsahibi ile ziyaret eden arasındaki samimiyete ve yakınlığa bağlıdır. Örneğin az tanınan veya tanışılmayan kişilere ve resmî statü sahibi kişilere yapılan ziyaretlerin süresi daima kısa tutulur. Yakın dost ve samimi kişilere ve ailelere yapılan ziyaretlerin süresi bir saatten fazla olabilir. Genel olarak, iş yerinde yapılan resmî ziyaretlerin süresi beş dakika; bayram, tebrik, teşekkür, nezaket, hasta ve başsağlığı ziyaretlerinin süresi onbeş-yirmi dakikadır.

Her ziyaret zamanında yapılmalıdır. Zamanında yapılmayan ziyaret, yapılmamış gibidir.



DİKKAT

- Tüm ziyaretlerde, ziyaret zamanının uygun olmasına dikkat edilmelidir. Bayram, hasta ve başsağlığı ziyaretleri ön bilgi alınarak izinsiz ve randevusuz yapılmalı ve bu ziyaretler daima kısa tutulmalıdır.
- Toplumda genel olarak kabul edilen yemek saatine yakın saatlerde ziyarete gidilmemeli; ziyarette yemek saatine kadar kalınmamalı; evsahibi yemeğe davet etme zorunda bırakılmamalıdır.
- Ziyaret eden kişi, ziyarete uygun kıyafetle gitmelidir. Ancak başsağlığı ziyaretlerinde; hastalara, yoksullara, yakın arkadaşlara yapılan ziyaretlerde şık ve şatafatlı giyinmek doğru değildir. Bu tür ziyaretlerde sade giyinmek gereklidir.
- Samimi arkadaş ve akrabalar iş yerinde değil, evlerinde ziyaret edilmelidir. İş yerinde yapılan ziyaret daima resmî nitelikli ve iş gereği olmalıdır. Evde yapılan ziyaret özel ve sosyal olmalıdır.
- Evde ya da iş yerinde, davetli veya randevulu olarak yapılan tüm ziyaretlerde, iş yerinde (ofiste) veya evde ziyaretçi varken başka bir ziyaretçi davet veya kabul edilmemelidir. Ziyaretçi üstüne ziyaretçi almak, her iki ziyaretçiye de önem vermemek demektir. Ancak akraba ve ortak dost ziyaretleriyle tebrik, teşekkür, bayram, hastalık ve taziye ziyaretleri bu uygulamanın dışındadır.

DİKKAT



Ziyaret türüne ve amacına uygun olarak, çiçek veya uygun bir hediye götürmek makbul bir davranıştır.

Ziyaret edilen kişi bu ziyareti iade etmeden kişinin evine veya işyerine tekrar gidilmemelidir.

- Ziyaret etmek isteyen kişinin isteği mazeret nedeniyle kabul edilmemesi durumunda, mazeretin bitiminden hemen sonra o kişi telefonla aranarak davet edilir. Aksi takdirde ziyaret etmek isteyen kişiyi aramamak ve davet etmemek, onu kabul etmemek demektir. Ancak büyüklerin ve üstlerin küçüklere ya da astlara yapmak istedikleri ziyaretler zorunlu bir neden olmadıkça kabul edilmelidir.
- Evli kişiler (aileler) evlerinde, karı-koca çift olarak ziyaret edilmelidir. Evli bir kişinin, geçerli bir nedeni olmadan tek başına bir aileyi ziyaret etmesi yadırganan bir davranıştır. Tek başına yapılan ziyaretin nedeni açıklanmalıdır.
- Dostluk ziyaretleri ile eşdüzey ziyaretler karşılıklı olarak yapılmalıdır. Ziyaret edilen kişi bu ziyareti iade etmeden kişinin evine veya iş yerine tekrar gidilmemelidir. Bu yüzden, iadesi gereken bir ziyaret fazla geciktirilmemeli, bir ay içinde iadei ziyarette bulunulmalıdır. Eşdüzey bir ziyarete karşılık vermemek hem kabalık etmek hem de görüşmeyi istememek demektir. Buna karşın yaşlılar ile makam ve statü sahibi büyükler ve üstler iadei ziyarette bulunmazlar. Üstlerin veya büyüklerin, astları veya küçükleri kabul etmeleri bir şereftir.
- Evde veya iş yerinde yapılan ziyaretlerde en önemli noktalardan biri, karşılama ve uğurlamada uyulması gereken kurallardır. Evsahibi ziyaretçiyi daima uygun kıyafetle karşılamalıdır. Ziyaretçi eşli geliyorsa, evsahibi de ziyaretçiyi eşli karşılamalıdır.
- İlke olarak davet edilen üst düzey ve önemli ziyaretçiler (onur konukları) uçakla geldiklerinde hava limanında; demiryoluyla geldiklerinde garda; karayoluyla geldiklerinde otogarda (terminalde); kendi otomobilleriyle geldiklerinde evin/iş yerinin dış kapısında karşılanır ve buradan uğurlanırlar. Karşılamada, evsahibi gelen ziyaretçiye, üst (büyük) ise “şeref verdiniz”; eşit veya ast ise “hoş geldiniz” demeli ve elini sıkmalıdır.

- Karşılama ve uğurlamada, eşit ve samimi olanların yanaktan öpüşmesi, yakın akrabalar arasında küçük olanların aile büyüklerinin elini öpmesi sosyal gelenek olarak saygı göstergesi kabul edilir.

Sosyal ziyaretlerde, ziyaret süresi genel olarak ne kadardır?



SIRA SİZDE

- Eşdüzeyde yapılan ziyaretlerde karşılama ve uğurlamada karşılıklılık esastır. Bir kişi daha önce ziyaretine gittiği kişi kendisini nerede ve nasıl karşılamış ve uğurlamış ise, o kişi ziyarete geldiğinde de aynı biçimde karşılanır ve uğurlanır. Ancak önemli ziyaretçiler ile ilk defa gelen ve davet edilen ziyaretçilere karşılama, ağırlama ve uğurlamada özel önem verilir.
- Evsahibi, ziyaretçiyi içeriye buyur ederken yol veya yer göstermek için kendisi bir adım önden gitmeli; uğurlarken bir adım geriden gitmelidir. Evde yapılan uğurlamada, evin hanımı ziyaretçileri evin kapısından; evsahibi erkek dış kapıdan, arabaya binişte uğurlar.
- Kentsel yaşamda randevu almadan, haber vermeden bir aileyi ziyarete gitmek genelde doğru karşılanmaz. Ancak kırsal kesimde Türk misafirperverliği gereği, habersiz gelen misafir “Tanrı misafiri” kabul edilir.
- Başka bir şehirde oturan kişiye/aileye ziyarete giderken uçak, tren ya da otobüsün varış saatini evsahibine bildirmek “beni karşıla” demektir. Bu durumda evsahibi, gelen ziyaretçiyi karşılamalıdır. Ayrıca evsahibi davet ettiği misafiri mutlaka karşılamalıdır.
- Ziyaretçi gittiği yerde evsahibinin (davet sahibinin) otomobiline binmeli; evsahibi ziyaretçiyi sağına almalıdır. Evsahibi ziyaretçinin (konuğun) otomobiline binmemelidir. Ancak evsahibinin otomobili yoksa binebilir.
- Eve ziyaretçi geldiğinde, çocuklar dâhil evde bulunan herkes ziyaretçilere “hoş geldiniz” demelidir. Aksi takdirde ziyaretçiler rahatsız etmiş olduklarını düşünürler.
- Evsahibi ziyaretçilere çay/kahve, meşrubat gibi içecek ya da çikolata, kek vb. yiyecek ikram etmeli; kendisi de ikram ettiği yiyecek ve içecekleri ziyaretçileriyle birlikte yemeli ve içmelidir. Evsahibinin, kendi ikram ettiği bir yiyeceği yememesi; misafirin ikram edilen yiyeceği kabul etmemesi hoş olmayan bir davranıştır. Ancak ziyaretçilere sunulan ikramlarda fazla ısrarcı olunmamalıdır. Ziyaretçi de ikram edilen yiyecek ve içecekleri sevmese veya karnı tok olsa bile kabul etmeli, az da olsa almalı ve tatmalıdır. Sağlık, dinî vb. durumlar nedeniyle sunulan yiyecek ve içeceklerin reddedilmesi normal karşılanmalıdır. Alkol kullanmayan bir kişinin alkollü bir içeceği reddetmesi veya bir Müslümanın domuz etinden yapılan bir mezeyi yememesi, bu durumun en güzel örnekleridir.
- Evsahibinin asli görevi ziyaretçileriyle ilgilenmektir. Bu yüzden gerekli hazırlıklar ziyaretçiler gelmeden yapılmalıdır. Ziyaretçiler salonda otururlarken evsahibinin yiyecek hazırlamak için mutfakta kalması ve bulaşık yıkaması hoş değildir.
- Evsahibi gelen ziyaretçiler (misafirler) arasında ayırım yapmamalı; hepsine eşit davranmalı, ilgi ve içtenlik göstermelidir.
- Evsahipleri kendilerini ilgilendiren konulardan uzun uzun konuşmamalı; ziyaretçileri ilgilendiren ortak konulardan söz açarak ziyaretçilerin sohbet katılmalarını, birlikte hoş sohbet etmelerini sağlamalıdır.

Evsahibi, ziyaretçiyi içeriye buyur ederken yol veya yer göstermek için, kendisi bir adım önden gitmeli; uğurlarken bir adım geriden gitmelidir.

Sağlık, dinî vb. durumlar nedeniyle sunulan yiyecek ve içeceklerin reddedilmesi normal karşılanmalıdır.

Sosyal ziyaretlerin amacı, birlikte güzel sohbet etmek ve hoş vakit geçirmektir.

- Evsahiplerinin ziyaret sırasında televizyon izlemeleri, kitap, gazete okumaları, örgü örmeleri veya başka bir işle meşgul olmaları saygısızlıktır. Sosyal ziyaretlerin amacı, birlikte güzel sohbet etmek ve hoş vakit geçirmektir.
- Bir evde veya iş yerinde başka ziyaretçiler varken ayrılmak gerektiğinde önce öteki ziyaretçilerden izin istemek ve onlara “Allahısmarladık” demek; en son evsahipleriyle vedalaşmak gereklidir. İçeride oturan ziyaretçilere veda etmeden ayrılmak doğru değildir.
- Akşam yapılan ziyaretlerde, otomobili olmayan bir ailenin veya tek olarak gelen bir hanımın, otomobili olan evsahibi tarafından evine kadar götürülmesi nezaket gereğidir.
- İş yerinde bir yöneticiyi ya da görevliyi; evinde bir kişiyi ya da aileyi ziyaret etmek istenildiğinde ve bu talep iş ya da evsahibi tarafından kabul edilmediğinde veya mazeret beyan edildiğinde veya kişinin kabule istekli olmadığı anlaşıldığında ziyaret etmek için ısrar edilmemeli; istenmeyen bir ziyaret yapılmamalıdır.
- Ziyarete gidilen evde ya da iş yerinde kapıyı tanımadık biri açtığında, kişi önce kendini tanıtmalıdır.
- Ziyaretlere kesinlikle evcil hayvan götürülmemelidir.
- Ziyarete hanımlar daima önce içeriye girerler. Varsa onur konuğu ile yaşlı kişiler de önden girerler.
- Ev ziyaretlerinde ayakkabılar dışarıda çıkarılmamalı ve kapı önünde bırakılmamalıdır. Ev ziyaretinde hanımlar, yanında götürdükleri ev ayakkabılarını giyebilirler. Bazı kesimlerde, erkekler evsahibi hanımın izniyle ayakkabılarının altları temiz olmak ve paspas üzerinde temizlemek koşuluyla ayakkabılarıyla girebilirler. Ancak evsahibi hanım antreye terlik koymuş ise ayakkabılar paspas üzerinde çıkarılmalı, terlikler giyilmelidir.
- Bir ziyarette (evde veya iş yerinde) evsahibi buyur etmeden ve yer göstermeden oturulmamalıdır. İşyeri ziyaretinde üst oturmadan oturulmaz.
- Ziyarete gidilen evde veya iş yerinde kurallara müdahale etmek doğru değildir. Ziyaretçi, gittiği yerin ve evin (evsahiplerinin) kurallarına uymalıdır.
- Ziyarete çocuklar götürüldüğünde, çocukların evin disiplin ve düzenini bozmasına izin verilmemeli; çocukların evde sorun olmamasına ve yaramazlık yapmamasına dikkat edilmelidir.
- Ziyaretçi olarak gidilen yerde bir şey kırıldığında evsahiplerinden özür dilemek; mümkünse daha sonra o şeyin temini yoluna gitmek doğru ve nazik bir davranıştır.
- Evsahibi teklif etmedikçe odaları gezmek, eşyaları kontrol etmek, kitapları incelemek doğru değildir. Ziyaretçi, bulunduğu yerde gereksinim duyduğu bir şeyi evsahibinden izin isteyerek ve onun aracılığıyla gidermelidir.
- Ziyaretçi, zorunlu olmadıkça evsahibinin telefonunu kullanmamalı; telefonu kullanmak için evsahibinden izin almalı ve çok az konuşmalıdır. Evsahipleri de ziyaretçi yanında zorunlu olmadıkça telefonla konuşmamalı; gerektiğinde de kısa konuşmalıdırlar.
- Eve yeni bir ziyaretçi geldiğinde, içerideki ziyaretçiler yeni gelenleri ayakta karşılamalı ve “hoşgeldiniz” diyerek selamlamalıdırlar.
- Yeni bir ziyaretçi geldiğinde ziyaret süresi dolmuş olsa bile, hemen kalkmak doğru değildir. Evsahibinin yeni gelenleri tanıttırmadan ve hâl hatır sorulmasından sonra birkaç dakika oturulmalı sonra izin isteyerek kalkılmalıdır.

- Ziyareti bitirmek ve ayrılmak için en uygun zaman, konuşmanın sona erdiği boşluktur. Bu sırada evsahibi hanımın “biraz daha otursaydınız” teklifi nezaket olarak kabul edilmelidir. Ancak evsahibi hanım ısrar ettiği (iki defa söylediği) takdirde bir süre daha kalınsa da, ziyaret süresi fazla uzatılmamalıdır.

Ziyaretin süresi, amacına göre belirlenir. Ancak ziyaret mümkün olduğu kadar kısa tutulmalı ve insanların zamanı alınmamalıdır.



DİKKAT

- Şehir dışından gelerek yapılacak yatılı ziyaretler yalnızca akraba ve yakın dostlar arasında ve davet üzerine yapılır ve yatılı ziyarete giderken mutlaka iyi ve uygun hediye götürülür. Bir evde yatılı konuk olarak kalan kişi, döndükten iki gün sonra, kendisine gösterilen samimi ilgiye ve misafirperverliğe yazılı olarak teşekkür etmelidir.
- Şehir dışından yapılacak yatılı ziyaretlerde misafir olarak ne kadar süre kalınacağı evsahiplerine önceden bildirilmelidir. Bu bildirim evsahiplerinin hazırlanması açısından önemlidir. Ancak misafirlik süresi, davet bile olsa, üç günden fazla olmamalıdır.
- Evsahibinin izni ve bilgisi dışında akraba, arkadaş veya konuk ile birlikte ziyarete gitmek; bir ziyaretçi veya konuğu çağrılı olunan bir başka davete götürmek nezaket dışı bir davranıştır.
- Yakın dost veya akraba da olsa, özellikle kentsel yaşamda hiçbir eve izinsiz ve davetsiz yatılı misafir olarak gidilmemelidir. Davetsiz ve izinsiz misafir evsahiplerini rahatsız eder.
- Misafir, bulunduğu ortamdan, yapılan ikramlardan ve evsahiplerinden memnun kaldığını söz ve hareketleriyle mutlaka ifade etmelidir.
- Bir konuk evsahiplerini dışarıda yemeğe götürmez. Konuk gerekli karşılığı kendisi de onları davet ederek vermelidir.
- Bir kişi, yakın akrabası veya dostu olsa da davet edilmeden asla onun yazlığına gitmemelidir. Davet edildiğinde de üç günden fazla kalmamalıdır. Üç günden fazla süren misafirlikte, özellikle yazlıkta (tatil sırasında) ev işleri paylaşılmalıdır.

Bir evde yatılı konuk olarak kalan kişi, kendi evine döndükten iki gün sonra, kendisine gösterilen samimi ilgiye ve misafirperverliğe yazılı olarak teşekkür etmelidir.

RESMÎ ZİYARETLER

Yabancı devlet ve hükûmet adamları ile devlet kurumlarının yöneticilerinin resmî davet veya kabul sonucunda Türkiye’de dengi olan devlet ve hükûmet adamlarına veya kamu kurumu başkanlarına yaptıkları her ziyaret; Türk devlet ve hükûmet adamları ile kamu kurumu yöneticilerinin davet veya kabul sonucunda yurt dışında yaptıkları her ziyaret resmîdir. Bu yüzden resmî ziyaretler, törensel ve biçimsel olarak protokol kuralları içinde yürütülür. Resmî ziyaretler; göreve başlama ziyareti, tebrik ziyareti, iş (çalışma) ziyareti ve veda ziyaretidir (Aytürk, 2016: 211).

Göreve Başlama Ziyareti

Çalışma hayatında göreve başlama ziyareti, resmî bir ziyaretir. Bir kurumda göreve başlayan kişi ilk ziyareti amirine yapmak zorundadır. Çünkü iş hayatında göreve başlama amiri ve/veya işvereni/yöneticiyi ziyaretle başlar. Daha sonra kurumdaki üstler ziyaret edilir.

Tebrik (Protokol) Ziyareti

İş hayatında bir kişinin yeni bir göreve atanması ve göreve başlaması nedeniyle yapılan ziyaret, tebrik ya da protokol ziyaretidir. Tebrik ziyaretinde, ilke olarak ast ya da kıdemsiz olanlar, üst ya da kıdemli olana giderler.

DİKKAT



Tebrik ziyaretleri ilke olarak ilk bir hafta (7 gün), büyük şehirlerde bir ay içinde yapılır.

Tebrik ziyareti, randevulu veya randevusuz yapılabilir. Ancak makam sahibi yöneticiler mutlaka randevulu ziyaret edilmelidir. Tebrik ziyaretinde içeride 5 dakika kalınmalıdır. Ancak evsahibi isterse kalınır. Tebrik edilen kişi gelen ziyaretçiye, bu nezaketinden dolayı teşekkür eder, kendisine ikramda bulunur.

Tebrik ziyareti kişinin çalışma yerine, yöneticinin makamına gidilerek yapılmalı, evine gidilerek tebrik ziyareti yapılmamalıdır. Tebrik ziyaretinde elden çiçek götürülmez. Ziyaretten önce kart iliştirilmiş çiçek gönderilebilir. Ziyarette başka bir şey götürülmez ve gönderilmez. Sadece eşdüzeyde samimi tanıdık ve dostlara yapılan tebrik ziyaretinde çikolata, dolmakalem, kalemlik, isimlik, databank, ajanda, bloknot vb. hediye götürülebilir. Tebrik ziyaretinde maddi değeri olan (paraya dönüştürülen) hediye sunulmamalıdır.

Göreve başlayan kişi, eşdüzeyde olup tebrik ziyaretine gelenlere makul bir süre içinde (bir ay içinde) iadei ziyarette bulunmalıdır. Ancak astların ziyaretleri iade edilmez. Göreve başlayan kişi tebrik ziyaretine gelenleri karşılama, ikramda bulunma ve uğurlamada; konuşma ve davranışlarında saygılı, kibar ve nazik olmaya dikkat etmelidir. Çiçek veya kutlama mektubu gönderenlere de teşekkür mektubu göndermelidir.

Çalışma (İş) Ziyareti

Kurumlarda/işletmelerde çalışan kişilerin, özellikle yöneticilerin diğer birim veya kurumlarda çalışan kişilere veya yöneticilere iş gereği yaptıkları çalışma (resmî görüşme) ziyaretleri resmî nitelik taşır. Çalışma ziyaretinin en önemli özelliği, ziyaret vesilesiyle taraflar arasında resmî bir işe bağlı konuların görüşülmesi; gerektiğinde ortak bir karar alınmasıdır.

Veda Ziyareti

Çalışma hayatında veda ziyareti, yöneticiler ve tüm görevliler için resmî bir ziyarettir. Bir görev, kurum veya işletmeden ayrılması söz konusu olan görevli ya da yönetici, üstlerinin ve eşdüzeyde olan kişilerin makamlarına giderek kendilerine veda ziyaretinde bulunur. Yönetici ise son olarak birlikte çalıştığı personelinin bürolarına giderek kendilerine veda eder. Bu mümkün olmadığı takdirde personele topluca veda etmek de mümkündür.

Bir yönetici, görevden (kurum/işletmeden ya da il/ilçeden) ayrılırken yardımcısı; bir görevli ayrılırken yöneticisi, ayrılan kişi onuruna veda yemeği vermeli; yemek sonunda teşekkür konuşması yapmalı ve kendisine anı niteliğinde bir armağan vermelidir.

Çalışma hayatında veda ziyareti, yöneticiler ve tüm görevliler için resmî bir ziyarettir.

K İ T A P



Nihat Aytürk'ün, (Ankara, Nobel Yayın, 2013), *Protokol Bilgisi - Sosyal Hayatta ve İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları* adlı kitabında resmî ve sosyal ziyaretler, ziyaretlerde çiçek ve hediye sunumları ile ilgili ayrıntılı bilgileri bulabilirsiniz.

ÖZEL VE SOSYAL ZİYARETLER

Türkiye'deki iş ortamında ve toplumsal yaşamda özel ve sosyal ziyaretler; nezaket ziyareti, aile ziyareti, evlilik ziyareti, doğum ziyareti, bayram ziyareti, hasta ziyareti ve başsağlığı ziyaretleri olarak sıralanabilir. Söz konusu ziyaretler sosyal yaşamda ve iş ortamında saygı ve nezaket açısından önemlidir.

Nezaket Ziyareti

İş ortamında nezaket ziyaretleri genellikle eşdüzeydeki görevliler ve yöneticiler arasında saygı ve nezaket gereği yapılan ziyaretlerdir. Bu ziyaretler iş ilişkilerini ve iş birliğini geliştiren, yöneticiler arasında sevgi ve saygıyı pekiştiren etkili sosyal davranışlardır. Ayrıca yöneticilerin il veya ilçede bulunan kuruluşlarını gezi ya da özel bir iş nedeniyle bulunması sonucunda, o şehirdeki kurum çalışanlarına yaptıkları ziyaretler de nezaket ziyaretidir. Örneğin bir kurumun genel müdürünün özel bir amaçla gittiği bir il ya da ilçede, kurumun il/ilçe yöneticisini ve personeli ziyaret etmesi, o ilde ya da ilçede çalışan personel tarafından memnuniyetle; ziyaret etmemesi üzüntüyle karşılanır. Çünkü bir il'e ya da ilçeye özel olarak gelen bir genel müdürün, orada bulunan birime gitmesi ve çalışan personeline selam vermesi; onlara "Nasılsınız arkadaşlar! Bir ihtiyacınız var mı?" demesi, kendilerine hem güç ve şeref verir hem de yarıresmî bir denetim olur. Bu yüzden nezaket ziyareti ihmal edilmemelidir (Aytürk, 2016: 223).

Ayrıca Türk toplumunda sosyal yaşamda saygı ve nezaket gereği olarak kişiler, aileler, komşular, arkadaş, dost ve akrabalar arasında yapılan nezaket ziyaretleri de dostluk duygularını geliştiren; sevgi ve saygıyı pekiştiren sosyal davranışlardır. Zira sosyal yaşamda dost, arkadaş ve akrabaları hiç ziyaret etmemek onların kırılmalarına ve alınmalarına neden olur. Bu yüzden nezaket ziyaretleri sık olmamak koşuluyla ihmal edilmemelidir.

Kurumsal yaşamda resmî ziyaret türleri nelerdir?

Sosyal yaşamda nezaket ziyareti daima haberli ya da randevulu olarak yapılmalıdır. Özellikle resmî görev ve makam sahibi dost, arkadaş ve akrabalar mutlaka randevulu olarak ziyaret edilmelidir. Ziyaret süresi normal olarak yirmi dakikadır. Ancak evsahibi ziyaret süresini uzatmak istediğinde, bir saati geçmemek koşuluyla kalınmalıdır.

Nezaket ziyareti sırasında, evsahibi tarafından ziyaretçilere çay/kahve gibi sıcak veya soğuk içecekler ya da çikolata, pasta, kek, kurabiye gibi yiyecekler ikram edilmelidir. Yapılan bir ziyarete normal olarak 15-20 gün sonra (bir ay içinde) karşılık verilmelidir. İadei ziyaret süresini fazla geciktirmek ve ziyareti iade etmemek nazik bir davranış değildir. Bir haftadan önce ziyarete gitmek de doğru değildir. Ancak yüksek mevki sahibi kişiler ile büyükler astların ya da küçüklerin yaptığı ziyarete karşılık vermeyebilirler. Onların, astlarını kabul etmesi astlar için şereftir.

Aile Ziyareti

Eşli olarak yapılan özel aile ziyaretleri en önemli dostluk ziyaretleridir. Aile ziyaretleri mutlaka randevu alınarak veya en az iki gün önceden haber verilerek yapılmalıdır. Aile ziyaretlerinin hafta sonlarında, öğleden sonra ya da akşam yapılmasına dikkat edilmelidir. Öğleden sonra yapılan aile ziyaretlerinde ayrılma zamanı saat 18.00; akşam ziyaretlerinde ise en geç saat 23.00'tür. Bu saatlerden sonraya kalmak evsahiplerini rahatsız eder.



SIRA SİZDE

Ziyaret süresi normal olarak yirmi dakikadır. Ancak evsahibi ziyaret süresini uzatmak istediğinde, bir saati geçmemek koşuluyla kalınmalıdır.

Aile ziyaretleri mutlaka randevu alınarak veya en az iki gün önceden haber verilerek yapılmalıdır.

Aile ziyaretleri iki-üç ayda bir yapılmalı; yapılan ziyarete karşılık verilmeli; ziyarete karşılık vermeyen aileye ikinci kez ziyarete gidilmemelidir. Ziyaretçilere çay/kahve veya soğuk içecek ile kek, pasta, kurabiye ve meyve vb. ikram edilmelidir. Aile ziyaretlerinde normal oturma süresi bir saattir. Bu süre ancak evsahibi hanımın isteği ile uzatılabilir. Ziyaret edilen evden ayrılırken önce hanımın hareket etmesi, erkeğin onu takip etmesi gerekir. Zorunluluk olmadıkça ya da çok samimi olmadıkça aile ziyaretlerine çocuk götürülmemelidir.

DİKKAT



Evsahibi, misafirlerine kendi yemediği ve içmediği ikramlarda bulunmamalıdır.

Evlilik Ziyareti

Evlenen yakın dost veya akrabasının nikâh ya da düğününe gidemeyen kişiler nikâhtan/düğünden sonra, evlenen kişilerin (çiftin) evine veya ailesinin evine uygun bir hediye ile tebrik ziyaretine gitmelidirler. Evlenen çiftler, nikâh ve/veya düğünden bir-iki hafta sonra, nikâhlarına/düğünlerine gelen ve hediye getiren yakın dostlarına ve akrabalarına giderek teşekkür ziyaretinde bulunmalıdırlar.

Doğum Ziyareti

Doğum yapan kadını yalnızca bayanlar ziyaret etmelidir. Bu ziyaret, doğumdan en az beş gün sonra yapılır. Erkekler lohusa (doğum) ziyareti yapmazlar. Lohusaya çiçek; çocuğa da altın veya giyim eşyası götürülür. Doğumdan önce anneye veya çocuğa hediye götürmek doğru değildir. Lohusa ziyareti normal olarak yirmi dakikadan fazla sürmemeliler.

İNTERNET



Sosyal ziyaretler, çiçek ve hediye sunumları ile ilgili olarak bilgileri www.belgeler.com/blg/2fvl/protokol-ve-nezaket-kurallari adresinde de bulabilirsiniz.

Bayram Ziyareti

Çalışma hayatında, dinî bayramlarda ziyaret sosyal ve kültürel geleneklerdendir. Bu amaçla, dinî bayramların arefe günü ya da bayram ertesi ilk iş günü, astların üstlerinin makam odalarına giderek bayramlarını kutlamaları saygı ve nezaket gereğidir. Bir yöneticinin arefe günü yardımcısıyla birlikte kurumdaki personelinin odalarına giderek bayramlarını kutlaması personel için onur verici ve motive edicidir. İlke olarak; astlar üstlerin, yaşça küçük olanlar büyüklerin bayramını kutlarlar.

Sosyal yaşamda komşuları, akrabaları, dostları ve özellikle aile büyüklerini dinî bayramlarda ziyaret etmek, bayramlarını kutlamak sosyokültürel geleneklerdendir. Dinî bayramlarda yöneticiler akraba ya da samimi arkadaş olmadıkça evinde ziyaret edilmemelidir. Eve bayram ziyaretine giden kişi yanında pasta, çikolata, şeker ve çiçek götürebilir. Bayram ziyareti süresi normal olarak yirmi dakikadır.

Sosyal yaşamda, aynı kentte oturan ve yaşça küçük olanların komşu, akraba, arkadaş ve aile büyüklerinin evlerine giderek bayramlarını kutlamaları geleneksel saygı ve nezaket gereğidir. Diğer kentlerde oturan dost ve yakınların bayramları, bayramdan bir hafta önce kart gönderilerek veya bayram günleri içinde telefon edilerek kutlanmalıdır. Gelişen teknoloji sayesinde bayram kutlamaları cep telefonu vasıtasıyla görüşme ya da mesaj veya e-posta yoluyla mesaj atılarak yapılabilir. Ancak herkese aynı kutlama mesajı gönderilmemelidir.

Dinî bayramlar resmî tatil olsa da kimi kişi ve aileler bayramda tatile gitmiş olsalar da, başta aile büyüklerinin, yakınların ve dostların bayramlarının tatile gitme-

den bir gün önce veya tatil yerinden telefonla arayarak veya iletişim teknolojisi kullanılarak kutlamaları gerekir. Bayram kutlaması ihmal edilmemelidir.

Bayram kutlamalarında anne, baba, büyükanne, büyükbaba, teyze, hala, dayı, amca gibi aile büyüklerinin ellerini öpmek gelenekseldir. Dinî bayramlarda, eş-düzeyde eve yapılan bir ziyaretin bayram içinde iade edilmesi; gelen bir tebrik kartına yanıt verilmesi nezaket görevidir (Aytürk, 2013: 177).

İş ortamında ve sosyal yaşamda, dinî bayramlarda kimler ziyaret edilmelidir?



SIRA SİZDE

Hasta Ziyareti

Çalışma hayatında bir üst (amir) hastalandığı ve hastanede yattığı zaman ast ve/veya eşdüzeyde olanlar kendisine geçmiş olsun ziyaretine gitmeli; bir ast hastalandığı, evde veya hastanede yattığı zaman, amiri onunla ilgilenmeli ve kendisine çiçek göndererek “geçmiş olsun” demeli; en azından telefon ederek geçmiş olsun dileklerini ifade etmeli, kendisine moral vermelidir.

İş ortamında veya sosyal yaşamda bir arkadaşın veya dostun ya da aile yakınlarından birinin hastalandığını duyar duymaz, hastanede veya evinde, kendisine geçmiş olsun ziyaretine gitmek insani bir görevdir. Ancak hasta ziyareti hasta yatar yatmaz veya çıkacağı günlerde yapılmamalıdır. Samimi ve yakın olmadığınız kişileri, iyileştikten sonra ziyaret etmek daha uygundur. Hasta ziyareti yalnızca öğleden sonra yapılır. Öğleden önce veya gece, hasta ziyareti yapılmaz.

Hastaya hediye olarak kolonya, kitap, dergi veya çiçek götürülebilir. Hastaya yiyecek götürmek doğru değildir. Ancak hastalığa göre hediye tercih edilmelidir. Örneğin bazı hastalıklarda, hastaya ağır ve keskin kokulu çiçek götürmek zararlı olabilir. Bu nedenle, bazı hastaneler çiçek kabul etmemektedir. Hasta ziyaretine kalabalık gruplar hâlinde gidilmemelidir; hasta ziyaretine çocuk götürülmemelidir.

Hasta ziyareti kısa tutulmalı; hastanın yanında onbeş-yirmi dakikadan fazla kalınmamalıdır. Hastanın yatağına oturulmamalı, hastayla fazla konuşulmamalı ve hastanın odasında sigara içilmemelidir. Hastaya, sağlıklı bir insan gibi davranılmalı; hastanın yanında asık suratlı durulmamalı ve moral bozucu, olumsuz ve üzücü sözler söylemekten ve kötü örnekler vermekten kaçınılmalıdır. Hasta ziyaretinde, hastanın ve yakınlarının yanında iyi ve güzel şeyler söylenmeli; hastaya acil şifalar dlenmeli, en kısa sürede iyileşmesi yönünde temennilerde bulunulmalıdır. Ziyaret sırasında hastayla ilgilenmemek, hastanın yüzüne bakmadan dışarıya veya sağa/sola bakmak veya sürekli hastanın yüzüne bakmak doğru değildir.

Hasta ziyaretine gidenin ayrılmadan önce, hastaya bir şeye ihtiyacı olup olmadığını sorması ve olanaklar içinde hastanın istek ve arzularını yerine getirmesi hem nezaket hem de zevkli bir görevdir. Bu ilgi ve içtenlik hastaya büyük bir moral verecektir.

Grip, nezle gibi bulaşıcı bir hastalığı olan kişi, hasta ziyaretlerine gitmemelidir. Ayrıca yoğun bakımda olan, ziyaretine izin verilmeyen ve ıstıraplı olan hastalara da ziyarete gidilmemelidir. Ağır hastalıklarda, ilgili doktor veya hemşireden veya hasta yakınlarından bilgi almak; hasta yakınlarına “geçmiş olsun” demek ve şifa dilemek gerekir.

Hasta olarak hastanede yatan kişiler, öncelikle hastane kurallarına uymalı; varsa odadaki öteki hastaların rahatını bozmamalı; hemşireyi hizmetçi olarak görmemeli; hastaneden ayrılırken hemşireye ve kendisine yardımcı olan görevlilere bahşiş yerine uygun hediye vermeyi ihmal etmemeli; doktorlara da içtenlikle teşekkür etmelidirler. İyileşen hasta, kendisine ziyarete gelenlere, çiçek gönderenlere mektupla veya telefonla teşekkür etmelidir. Ziyaretine gelen büyüklerine ise bizzat giderek teşekkür etmelidir (Deniz, 1990: 220).

İyileşen hasta, kendisine ziyarete gelenlere, çiçek gönderenlere mektupla veya telefonla teşekkür etmelidir. Ziyaretine gelen büyüklerine ise bizzat giderek teşekkür etmelidir.



Hasta ziyareti yapmanın temel kuralları nelerdir?

Başsağlığı Ziyareti

Çalışma yaşamında ast ya da üst'ün; sosyal yaşamda bir komşu, tanıdık arkadaş veya akrabanın vefatı durumunda yardıma koşmak ve taziyede bulunmak en önemli insani görevdir. Bizzat tanıyan olmak şart değildir. Cenaze törenine koyu renk giysilerle; cenaze çıkan eve başsağlığı ziyaretine normal günlük giysilerle, bayanlar başörtüsüyle gitmelidirler. Başsağlığı ziyareti hemen veya en kısa zamanda yapılmalıdır. Uzakta olan kişiler de vefat edenin yakınlarına başsağlığı mesajı çekmeli veya telefon etmelidirler.

Vefatın ilk gününde genellikle ailenin yakınları bir arada olurlar. Bu yüzden, çok yakın dost veya akraba olmayanlar cenazenin defninden bir iki gün sonra başsağlığı ziyaretine gitmelidirler. Başsağlığı ziyareti hiçbir zaman geciktirilmemelidir. Başsağlığı ziyareti gerçekleşmediğinde mutlaka telefon veya telgrafla başsağlığı dilenmelidir.

Ziyaret sırasında vefat edenin geçmişinden söz açıp yas tutanların acısı tazelenmemeli; yaşlı evde fazla oturulmamalı ve gereksiz konuşmalar yapılmamalıdır. Başsağlığı dileğinden sonra, ciddiyet ve sükûnetle kalınmalı ve uzun süre de oturulmamalıdır. Vefat edenin yakınları veya en yakını, başsağlığı ziyaretine gelen üstlere ve eşdüzeydekilere şahsen veya telefonla ya da mektupla teşekkür etmelidir.

ZİYARETLERDE ÇİÇEK VE HEDİYE SUNUMLARI

Çiçek sunmak sosyal ve kurumsal yaşamda, kişinin duygularını yansıtan asil bir davranıştır. Ancak çiçek seçimine, biçimine ve sunumuna dikkat etmek gereklidir. Çiçekler üç ayrı formda düzenlenir: Buket, sepet ve çelenk. Bunların kullanım yerleri ve biçimleri farklıdır.

Çiçek Alma ve Sunma

Çiçek alma ve sunma konusunda uyulması gereken görgü ve nezaket kuralları aşağıda özetlenmiştir (Özaltın, 2004: 155).

- Çelenk, önemli kişilerin ölüm yıldönümlerinde anıtlara konur veya cenazeye gönderilir. Sepet; nişan, nikâh ve düğünlerde, sanatsal etkinliklerde, açılış törenlerinde, tayin ve terfilerde gönderilir. Ancak Türkiye'de nişan, nikâh ve düğün törenlerine; banka ve ticari kuruluşların açılış törenlerine de çelenk gönderilmektedir. Buket; hanım arkadaşına, sevgiliye, sözlüye, nişanlıya, eşe, anneye, hastaya, lohusaya, evinde akşam yemeği daveti veren evsahibi hanıma; sahnede sanatçıya, konferans veren kişiye; havaalanında karşılanan ve uğurlanan kişiye verilir. Ayrıca yaş günü, evlilik yıldönümü kutlamalarına ve bayram ziyaretlerine de buket götürülebilir.
- Çiçek gönderilecek ya da sunulacak kişinin erkek ya da kadın olması, resmî ya da sosyal statüsü çiçek seçiminde önemlidir. Örneğin; bir erkek samimi olmadığı bir hanıma kırmızı çiçek götürmez; yapay çiçek ya da kır çiçeği resmî bir kişiye ya da resmî bir davete götürülmez.
- Özel ve sosyal yaşamda ziyaretlerde ve sosyal etkinliklerde çiçek sunmak nazik ve asil bir davranış olarak kabul edilir. Bu yüzden, çiçek sunan kişi kibar ve naziktir; kendisine çiçek sunulan kişi de her zaman memnun olur. Çünkü çiçek sunmak, karşılıksız ve çıkarsız bir davranıştır. Çiçek sunmak nezaket, sevgi ve samimiyet ifadesidir.

Buket elden götürülür ve sunulur; sepet (aranjman) ve saksı çiçekler vasıta ile gönderilir.

- Nişan, nikâh, düğün, yıldönümü gibi sosyal etkinliklerde davetten bir saat önce büyük ve zengin görümlü sepet ya da çelenk hâlinde çiçek gönderilir. Küçük bir zarf içindeki karta kutlama ifadesi ve iyi dilekler yazılır, imzalanır. Zarf sepete iğnelenir. Zarfın üstüne kişinin adı, soyadı yazılır. Adres çiçekçiye not ettirilir. Çok sayıda çiçek (çelenk ve sepet) gönderilmiş ise, aile ve meslek ilişkisi, resmî ya da sosyal statü bakımından önde gelenlerin çiçekleri ön plana çıkarılır.
- Tebrik, teşekkür, doğum, geçmiş olsun vesilesiyle buket olarak kısa saplı çiçek götürülür ve kapıyı açana verilir. Buket sol elde tutulur. Evde verilen akşam yemeği davetinde de buket olarak kısa saplı çiçek götürülür. Buket, erkek tarafından kapıda ya da antrede evsahibi hanıma sunulur. Çiçekle salona girilmez. Evsahibi hanım çiçeği alır, üzerindeki selefona kâğıdını çıkarır, vazoya yerleştirir, salonun görünen bir yerine koyar. Çiçek sunan bir konuk, davetten sonra evsahibi hanıma ayrıca teşekkür etmez.
- Uzun saplı çiçekler ile büyük saksılı çiçekler elden sunulmaz, vasıta ile gönderilir. Vasıta ile gönderilen çiçeğe kart iliştilir; karta gönderiliş amacına uygun bir yazı yazılır ve imza atılır.
- Doğum veya hastalık nedeniyle hastanede veya evinde bulunan kişiye, küçük ve açık renkli çiçeklerden oluşan buket gönderilir ve karta “Geçmiş olsun! Sevgiler” yazılır. Ancak eşit düzeydekilere ve üstlere çiçek gönderilmez; bizzat sunulur. Bizzat sunulan çiçeğe kart veya kartvizit iliştilir.
- Çelenk açılışa, düğünde ve cenazede gönderilir. Cenazeye gönderilen çelenge siyah kurdele takılır. Açılışa ve düğüne gönderilen çelenk üzerine, gönderen kişi, kurum veya işletmenin adı yazılı kurdele takılır. Açılış merasimlerine, düğünlere ve özellikle cenaze törenine gönderilen çiçeklerin abartılı olmaması gerekir. Açılış ve düğün merasimlerine sepet veya porsele ya da seramik saksılar içinde hazırlanan arajmanların gönderilmesi de uygundur.
- İlke olarak eşi, bayan arkadaşına, yaş günü kutlamasına, doğum ve hasta ziyaretine, yolcu karşılama ve uğurlamaya, özel akşam yemeği davetine vasıta ile çiçek gönderilmez; kişi beraberinde buket çiçek götürür ve bizzat sunar.
- Hastane ziyaretinde saksı çiçek götürülmez. Ağır kokulu olmayan buket ya da sepet çiçek götürülür. Ancak bazı hastanelerde çiçek kabul edilmemektedir. Bu durumun telefonla öğrenilmesi gerekir.

Her çiçeğin ve rengin anlamı ve mesajı vardır. Çiçek alırken buna dikkat etmek ve çiçekçiye sormak gerekir.



DİKKAT

- Sosyal ilişkilerde daima doğal ve taze çiçek sunulur, yapay çiçek verilmez. Çiçek gönderilecek ya da sunulacak kişinin erkek ya da hanım oluşu, sevgi ve samimiyet durumu, resmî ya da sosyal statüsü çiçeğin renginin seçiminde ve sayısının belirlenmesinde önemlidir. Çiçeklerin de dili vardır. Örneğin kırmızı gül, sevgiyi temsil eder. Bu yüzden kırmızı gülün erkekten erkeğe verilmesi, emekli olan bir kişiye götürülmesi ve samimi olmadığınız bir hanıma sunulması doğru değildir. Özellikle bir adet kırmızı gül, nezaketten de olsa, eş ve sevgili dışında kimseye sunulmaz.

Hanımlar, yaşlı ve hasta dışında erkeklere çiçek sunmazlar.

- Hristiyanlara cenaze dışında krizantem götürülmez. Cenazede ve anma törenlerinde kırmızı karanfil kullanılır. Beyaz çiçek Batı'da matem rengidir.
- Buketteki çiçeklerin sayısı da önemlidir. Tek sayılı çiçekler sevgiyi ve sevinci; çift sayılı çiçekler üzüntüyü ifade eder. Bu nedenle, eşe ve sevgiliye tek sayılı çiçek götürülür. Yakınlık, samimiyet ve sevgiyi ifade eden gül, karanfil, lale vb. çiçeklerin 5-7-9-11-15 adet olması geleneksel bir uygulamadır. Çünkü sevgiliye, eşe ve dosta sunulan çiçek sayısının tek olması, "benim için teksin" demektir. Gül en makbul çiçektir. Beyaz gül bir hatadan sonra sunulur, "beni affet" demektir. Sarı gül, "sana ilgi duyuyorum fakat kararsızım"; pembe gül "gönlüm sende"; kırmızı gül "seni seviyorum" demektir.

İNTERNET



Gül renklerinin anlamlarını <http://www.gulevi.net/gul/gmanasi.htm> adresinde de bulabilirsiniz.

- İş hayatında atama, göreve başlama ve görevde yükselme vesilesiyle sepet içinde çiçek gönderilir ve sepete kart iliştilir. Hangi vesileyle gönderilirse gönderilsin, vasıta ile gönderilen çiçeklerin üzerindeki isim yazılı kartlar alınır; gönderenlere yazılı olarak teşekkür edilir.

SIRA SİZDE



Hangi çiçekler elden götürülmez?

- Devlet ve hükümet adamlarının ve üst düzey yöneticilerin eşli konuk olarak uçak veya trenle geliş gidişlerindeki karşılama ve uğurlama törenlerinde, konuğun eşi hanıma yerel giysili küçük bir kız çocuğu veya karşılayan evsahibi yöneticinin eşi hanım tarafından çiçek buketi sunulması zarif bir davranıştır.

DİKKAT



Kurumsal ve sosyal ortamda seminer ve konferans veren kişiye, sahnede sanatçıya buket sunmak zarif ve geleneksel bir davranıştır.

Şekil 4.1

*Bir Konuşmacıya
Şilt ve Buket
Sunumu.*

Kaynak: : İstanbul
Emniyet Müdürlüğü
Protokol Semineri,
Nisan 2011
Nihat Aytürk



Hediye Alma ve Sunma

Hediye özel, sosyal ve kurumsal yaşamda hem vereni hem alanı mutlu eden asil ve güzel bir davranıştır. Hediye alma ve sunma konusunda saygı, görgü ve nezaket kuralları aşağıda belirtilmiştir (Aytürk, 2013: 28).

Sosyal Yaşamda Hediye Alma ve Sunma

Hediye, özel ve sosyal yaşamda birine karşı duyulan güzel duyguların elçisi ve yalın bir ifadesidir. Bir kişiye hediye almanın ve sunmanın anlamı “sana değer veriyorum ve seni seviyorum” demektir. Bu yüzden, hediyeğin maddi değeri önemli değildir. Önemli olan; o kişiyi düşünmüş, hatırlamış, hediyeği almış ve sunmuş olmasıdır.

Kuşkusuz, bir hediyeği değerli kılan, amacına ve hediye verilen kişinin gereksinimine ve beğenisine uygunluğudur. Bu nedenle, hediye almak hassasiyet, zevk ve zekâ işidir. Ancak alınan hediye pahalı olmamalı; kişinin yaşı, zevki ve cinsiyetine uygun; dostluk ve yakınlık derecesiyle orantılı olmalıdır. Örneğin resimden anlayan veya hoşlanmayan bir kişiye yağlı boya tablo almak, o kişi için sevindirici bir hediye olmaz.

Hediye alma ve sunmada uyulması gereken görgü ve nezaket kuralları şunlardır:

- İlke olarak hediye; nişan, nikâh, düğün, doğum, sünnet, doğum günü, evlilik yıldönümü, mezuniyet, bayram, ev alma ya da yeni eve taşınma vesilesiyle veya yatılı olarak bir evde misafir olma durumunda alınır ve sunulur. Ayrıca yardım ve iyilik eden kişilere; bir seyahatten dönüşte aile ve yakın dostlara küçük birer hediye getirmek, uzakta iken onları hatırladığınızı gösteren güzel bir jesttir. Ayrıca uzun bir seyahate gidenlere; uzaktan gelip evinizde kalan konuklara hediye vermek de sevindirici bir davranıştır. Özel bir davete giderken çiçek ya da tatlı olarak hediye götürmek, davet sahiplerini memnun eder. Özellikle evde verilen akşam yemeği davetine bir buket çiçek veya çikolata, tatlı ya da kaliteli bir şarap götürmek nazik bir davranıştır. Ancak otelde veya restoranda düzenlenen davetlere hediye götürülmez.
- Hediye vasıta ile gönderildiğinde hediye (paketin üzerine, hediye kitap ise kitabın içine) kart ya da kartvizit konur ve el yazısıyla uygun bir iki kelime yazılır ve imzalanır. Kartvizit arkasına yazılan yazılarda üçüncü tekil şahıs kullanılır ve imza atılır. (*Teşekkür eder, saygılar sunar.*) Elden (bizzat) sunulan hediye kart konulmamalıdır.
- Hediye, sunulan kişiyle yakınlık ve ilişki düzeyine uygun olmalıdır. Bu nedenle, patrona alınan bir hediye ile arkadaşına ve sevgiliye alınan bir hediye farklı olmalıdır. Hediye almak ve vermek için, o kişiyle belirli düzeyde bir ilişki veya yakınlık bulunmalıdır. Bu yüzden, tanımadığınız veya samimi olmadığınız bir kişiye hediye alınmamalıdır. Ayrıca bir kişiye sık sık hediye almak da doğru değildir.
- Hediye amaca uygun olmalıdır: Evlenen bir yakına bilezik, yeni ev alan arkadaşına ev eşyası, okula başlayan çocuğa kalemlik, evlilik yıldönümünü kutlayan anneye parfüm, çiçek almak gibi...
- Hediye alırken kişinin gereksinimi, zevki ve beğenisi dikkate alınmalıdır. Kristal vazosu olan birine vazo yerine, bir örtü almak daha uygun olabilir. Hediye olarak giysi almak istendiğinde, kişinin bedenini tam olarak bilmek ya da satış yerinden “değiştirme kartı” almak ve hediye paketinin içine koymak gereklidir.

İlke olarak hediye; nişan, nikâh, düğün, doğum, sünnet, doğum günü, evlilik yıldönümü, mezuniyet, bayram, ev alma ya da yeni eve taşınma vesilesiyle veya yatılı olarak bir evde misafir olma durumunda alınır ve sunulur.

- Alınan hediye çok pahalı olmamalı ve karşı tarafı zor durumda bırakmamalıdır.
- Hediye karşılıksız verilmelidir. Hiç kimseye bir iş, işlem veya çıkar karşılığında hediye verilmemelidir.
- Hediyein üstündeki fiyat etiketi çıkarılmalı ve hediye zarif bir ambalaj içinde sunulmalıdır.
- Hediye; götürülen kişiye takdim edilmeli, yere veya masaya bırakılmamalıdır.
- Hediye verirken “çamsakızı çoban armağanı” ya da “size layık değil ama” gibi ifadelerden kaçınılmalıdır. Hediye hatırlanan, sayılan ve sevilen kişiye alınır. Örneğin Paris’ten gelen bir kişi hediye verirken, “Paris’tе sizi hatırlayıp parfüm aldım. Kabul ederseniz mutlu olurum” gibi nazik ifadeler kullanılmalıdır.
- Elden getirilen hediye hemen açılır ve getirene samimiyetle teşekkür edilir. Başka konuklar varsa aşırı bir memnuniyet gösterisi yapmadan onlara da gösterilir. Ancak vasıta ile gönderilen bir hediye, başkalarının yanında açılmaz ve başkalarına gösterilmez.
- Hediye alan kişi, hediyeği hemen açmalı ve memnuniyetini belli ederek kişiye teşekkür etmelidir. Kişinin, hediyeği beğenmese bile, beğendiğini söyleyerek teşekkür etmesi nezaket gereğidir. Alınan hediye yenilecek/içilecek bir şey ise önce getirene sunulmalı, getiren de mutlaka almalıdır.
- Ev için getirilen hediye hemen açılmalı ve görünen bir yere konmalıdır. Hediyeye karşı ilgisiz ve soğuk kalmak, hediye getiren kişiye “niye zahmet ettiniz, ne gereği vardı” demek doğru değildir. Hediye getirene, “çok naziksiniz, düşündüğünüz için teşekkür ederim” denmelidir. Ayrılırken de hediye için tekrar teşekkür edilmeli, hediye vasıta ile gönderilmiş ise gönderene mektup veya telefonla teşekkür edilmelidir.

SIRA SİZDE

6

Hediye vermenin anlamı nedir?

- Sunulan hediye; büyük bir borç altına sokmadıkça, bir çıkar karşılığı olmadıkça ve kabul edilebilir bir nedeni bulunmadıkça reddedilmemelidir. Reddetme durumunda çok nazik olunmalı, hediye sunan kişi rencide edilmemelidir. Verilen ya da gönderilen hediyein kabul edilmemesi veya iade edilmesi, hediyeği sunan kişi tarafından olumsuz bir tavır ve hakaret olarak kabul edilebilir. Bu yüzden kimseye reddedebileceği bir hediye alınmamalı ve sunulmamalıdır.
- Verilen bir hediyeği “beğenmezsen değiştirebilirsin” demek doğru değildir. Ayrıca verilen bir hediyein değiştirilmesi, başkasına verilmesi veya satılması hiç doğru değildir. Sadece içinde değiştirme kartı olan giysi türü hediye değiştirilebilir.
- Hediye veren kişi; hediyesi ile övünmemeli, çok kıymetli ve pahalı bir hediye aldığını söylememelidir.

DİKKAT



Hediye edilen bir şey, başka birisine hediye olarak verilmemesi gerekir.

Resmî Ortamda Hediye Alma ve Sunma

Sosyal yaşamda kişiler arasında olduğu gibi kurumlar ve uluslararası ziyaretlerde de hediye sunmak, protokol olarak geleneksel bir uygulamadır. Bu yüzden, yabancı ülkedeki bir kuruluşa yapılan resmî bir ziyarette ya da yabancı ülke ve kuru-

luş temsilcisinin Türkiye'deki ziyaretinde kendisine ve/veya heyete kurum adına hediye sunmak, uluslararası protokol ve nezaket gereğidir.

Uluslararası ve kurumlar arası ilişkilerde, kamusal ve kurumsal yaşamda hediye alma ve sunma konusunda protokol, saygı ve nezaket kuralları aşağıda belirtilmiştir (Aytürk, 2016: 114).

- Yabancı kişi ve heyetlere (konuklara) sunulan hediyeler, ilke olarak ulusal ve/veya kurumsal nitelikte olmalıdır.
- Hediye; sunulan kişinin statüsüne ve düzeyine uygun olmalı, zarif bir şekilde sunulmalıdır.
- Hediye kurum yöneticisi, ziyaret eden/edilen yetkili kişiye bizzat sunulmalıdır. Kabul edilen hediye mutlaka açılmalı ve teşekkür edilmelidir: Hediye sunumu için, yönetici asistanı sunulacak hediye getiren, yöneticiye verir. Yönetici hediye alır ve bizzat konuya sunar.
- Kurumsal olarak bir'den çok kişiye hediye vermek gerektiğinde, aynı düzeydeki kişilere, aynı tür hediye verilmelidir. Farklı unvan ve statüdeki kişilere farklı hediye verilmelidir. (Üst statüdeki kişiye daha büyük, ast statüdeki kişiye daha küçük bir hediye verilir.) Heyette yer alan tüm üyelere hediye vermek şarttır. Heyet başkanına farklı bir hediye verilmelidir. Heyetin diğer üyelerine aynı tür hediye verilmelidir. Heyetteki iki kişiye hediye verip, üç kişiye vermemek doğru değildir.
- Ziyareti vesilesiyle hediye sunan yabancı ülke ve kurum temsilcisine uygun bir hediye ile karşılık verilmelidir.
- Uluslararası ilişkilerde protokol ve nezaket kuralları gereği kabul edilen ve parasal değeri asgari ücretin on katını geçen bir hediye kuruma teslim edilmeli ve demirbaş kaydedilmelidir. Parasal değeri asgari ücretin on katının altında olan hediyeler yazılı olarak kuruma beyan edilmeli, mal bildiriminde belirtilmelidir. Ancak özel olarak verilen ve kabul edilen hediyeler ile üzerinde isim yazılı olan özel hediyeler kişiye kalır; kişiye aittir.
- Kurumlar veya işletmeler tarafından gönderilecek olan yılbaşı ve yıldönümü hediyeleri, bu günlerden önce gönderilmelidir.
- Mevki ve statü olarak yüksek düzeyde olan bir kişiye hediye ile teşekkür etmek doğru değildir. Makam ve mevki sahibi kişilere (üst yöneticilere) ziyarette veya mektupla teşekkür edilir.
- Çalışma yaşamında, üstlerin astlarına hediye vermeleri doğal ve normal olmakla birlikte, astların üstlerine hediye vermeleri her zaman hoş karşılanmayabilir. Çünkü üstlere sunulan hediye, bir istek veya çıkarı çağrıştırabilir. Bu yüzden amir olan üstlere sadece iş gezisi ya da izin dönüşünde (il veya yurt dışından gelirken) küçük bir hediye almak ve sunmak memnun edici olabilir.
- Bir kurumda çalışan, yeni bir göreve atanan veya görevde yükselen yakın bir arkadaşına ilgi alanıyla ilgili olarak veya büroda kullanabileceği türden bir hediye almak, sevgi ve samimiyet ifadesidir. (İş yaşamında alınabilecek hediyeler şunlardır: Kitap, çikolata, saatli radyo, cep bilgisayar, dolmakalem, isimlik, kalemlik, bloknot, vazo vb.)

Hediye kabul eden kişi hediye aldığı anda nasıl davranmalıdır?



SIRA SİZDE

Hediye Türleri

Sosyal yaşamda doğum günü, evlenme yıldönümü, çocuk sahibi olma, ev satın alma vesilesiyle sunulması önerilen hediyeler aşağıda belirtilmiştir:

- **Doğum Günü Hediye**leri: 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.
- **Düğün (Evlilik) Hediye**leri: Altın (bilezik, yüzük, küpe, isimlik), gerdanlık, inci, broş; kol saati, masa saati, duvar saati; gece lambası, abajur, çay takımı, kahve takımı, kokteyl (kadeh) takımı, gümüş şamdan, çatal-kaşık-bıçak takımı, gümüş tepsi, gümüş ayna, gümüş sofr takımı, porselen yemek takımı, vazo; buzdolabı, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi, fırın, elektrik süpürgesi, elektrikli eşya; mücevher kutusu, çeyiz eşyası, halı, battaniye, masa örtüsü, makyaj takımı, kravat iğnesi ve kol düğmesi takımı; tatil çeki, para, fotoğraf makinesi, fotoğraf albümü, tablo; radyo, televizyon, müzik seti vb. hediyeler verilebilir.
- **Ev Hediye**leri: Duvar saati, saksı çiçek veya yapma çiçek, süs eşyası, gümüş takımlar, çay veya kahve takımı, servis takımı, servis tepsisi, porselen sofr takımı, çiçek vazosu, şamdan, halı, kilim, tablo vb. hediyeler verilebilir.
- **Yolculuğa Çıkana Hediye**ler: Kitap, MP3 çalar, fotoğraf makinesi, çikolata vb. hediyeler verilebilir (Esirci, 2002: 150).

Şekil 4.2

Bayram Ziyareti

Kaynak: www.cerkezkoymhaber.com.tr (Erişim Tarihi: 15.02.2016)



Özet



Sosyal yaşamda yapılması gereken özel, sosyal ve resmî ziyaretleri sıralamak.

İş ortamında yapılan göreve başlama, tebrik, iş görüşmesi ve veda ziyaretleri resmî nitelikli ziyaretlerdir. Sosyal yaşamdaki dost ve akraba ziyaretleri ile komşuluk, evlilik, doğum, hasta, başsağlığı ve bayram ziyaretleri özel ve sosyal ziyaretlerdir.



Ziyaretlerde uyulması gereken temel ilke ve kuralları tanımlamak.

Ziyaret, bir kişiyi ya da aileyi randevu ya da izin alarak veya haber vererek görmeye veya görüşmeye gitmektir. Ziyaret, sosyal yaşamda ve iş ortamında uygar insanlar için vazgeçilmez bir nezaket görevidir. Samimi olarak yapılan bir ziyaret insana moral ve mutluluk verir. Ancak her ziyaret mutlaka zamanında yapılmalıdır. Zamanında yapılmayan ziyaret yapılmamış gibidir. Ayrıca üstlerin ve eş düzeydekilerin ziyaretleri de belirli süre içinde iade edilmelidir.



Bu ilke ve kuralları en iyi şekilde uygulamak için gereken süreçleri açıklamak.

Ziyaretlerde temel ilke ve kuralları en iyi şekilde uygulayabilmek için öncelikle sevgi, saygı ve samimiyet esastır. Ayrıca, ziyaret zamanı özel, sosyal ve resmî yaşamda daima uygun olmalı; karşı tarafın işine ve çalışmasına engel olmamalı; ziyarete ilke olarak randevu alarak ya da haberli (ön bilgi alınarak) ve daima uygun kıyafetle gidilmeli; ziyarette fazla kalmamalı; özel ve samimi ziyaretlerde, özellikle ev ziyaretlerinde, ziyaret amacına uygun bir hediye ya da çiçek götürülmelidir. Evsahipleri de, ziyaretlerde konuklara karşılama, ağırlama, ilgi, güler yüz ve uğurlama konularında görevlerini en iyi şekilde yerine getirmelidir.



Ziyaretlerde ve etkinliklerde sunulması gereken çiçek ve hediyeleri açıklamak.

Ziyaretler sırasında uygun nitelikte çiçek ya da hediye götürmek önemli bir görgü ve nezaket kuralıdır. İş ortamında yeni bir göreve başlama ve yükselmeye çiçek veya büroatik bir hediye ile tebrik ziyaretine gitmek; sosyal yaşamda doğum günü, yaş günü, evlilik yıldönümü, Anneler Günü- Babalar Günü, Sevgililer Günü gibi özel günlerde yakınlarla; evlenen akraba ve yakın arkadaşlara düğünlerde hediye vermek; evde verilen yemek davetlerine giderken çiçek veya tatlı götürmek; yatılı misafir olarak gidilen eve mutlaka uygun bir hediye almak ve sunmak önemli görgü ve nezaket kurallarıdır.

Kendimizi Sınavalım

1. İlke olarak; iş yaşamında kim kimi ziyaret eder?
 - a. Büyükler küçükleri
 - b. Hanımlar erkekleri
 - c. Bekarlar evlileri
 - d. Evsahipleri misafirleri
 - e. Kıdemsizler kıdemlileri
2. İş hayatında en uygun ziyaret saatleri hangileridir?
 - a. 09.00-12.00 ve 13.00-14.00 arası
 - b. 10.00-11.00 ve 15.00-17.00 arası
 - c. 11.00-13.00 ve 13.00-14.00 arası
 - d. 09.00-10.00 ve 14.00-17.00 arası
 - e. 09.00-12.00 ve 17.00-18.00 arası
3. Bayram, hasta, başsağlığı ziyaretlerinin süresi ne kadar tutulmalıdır?
 - a. 5 dakika
 - b. 15-20 dakika
 - c. Yarım saat
 - d. 5-10 dakika
 - e. Bir saat
4. Aşağıdakilerden hangisi resmî ziyaret türlerinden biri **değildir**?
 - a. Bayram ziyareti
 - b. Göreve başlama ziyareti
 - c. Çalışma ziyareti
 - d. Veda ziyareti
 - e. Tebrik ziyareti
5. Akşam evde yapılan aile ziyaretinde ayrılma saati en geç saat kaçta olmalıdır?
 - a. 20.00
 - b. 21.00
 - c. 22.00
 - d. 23.00
 - e. 24.00
6. Eşdüzeyde yapılan nezaket ziyareti normal olarak kaç gün içinde iade edilmelidir?
 - a. 3 gün içinde
 - b. Bir hafta içinde
 - c. Üç ay içinde
 - d. Bir ay içinde
 - e. Bir yıl içinde
7. İş hayatında üstlere bayram ziyareti nerede, ne zaman yapılmalıdır?
 - a. Evde, bayramda
 - b. İş yerinde, bayramda
 - c. İş yerinde, bayramdan bir gün önce veya sonra
 - d. Evde bayramdan önce veya sonra
 - e. İş yerinde bayramdan önce, evde bayramda
8. Hasta ziyaretinde hediye olarak ne götürülmesi uygun **değildir**?
 - a. Kolonya
 - b. Çiçek
 - c. Kitap
 - d. Dergi
 - e. Yemek
9. Başsağlığı ziyareti ne zaman yapılmalıdır?
 - a. Hemen, en kısa zamanda
 - b. Bir hafta sonra
 - c. Bir ay içinde
 - d. 40 gün içinde
 - e. 52 gün içinde
10. Aşağıdakilerden hangisi hediye alma ve sunma kurallarından biri **değildir**?
 - a. Hediye kişinin statüsüne, cinsiyetine, zevkine, gereksinimine uygun olmalıdır.
 - b. Amaca uygun olmalıdır.
 - c. Elden verilmeli veya vasıtaıyla gönderilmelidir.
 - d. Ambalajı açılarak sunulmalıdır.
 - e. Sunarken, "size layık değil ama" denmelidir.

Yaşamın İçinden



Hasta Ziyareti

Ahmet Haşim çok hastalanmıştı. Onu ziyarete gelen bir tanıdığı hem uzun süre oturmuş hem de çok konuşarak şairin canını sıkıyordu. Bir de damdan düşer gibi sordu: “Eee dostum, bir vasiyetin var mı?” Ahmet Haşim: “Var” dedi. “Eğer bir hastanın yanına gidersen bu kadar fazla oturma ve çok konuşma!”

Kaynak: Aytürk, 2013: 179

Okuma Parçası

Sultan Abdülaziz’in Paris Gezisi

Osmanlı Devleti’nin 32. Padişahı olan Sultan Abdülaziz, Fransa İmparatoru III. Napolyon’un daveti üzerine Fransa’ya gitmeye karar verdi. Yolculuk 21 Haziran 1867’de başladı. Padişahın Sultaniye adlı muhteşem yatına 3 zırhlı fırkateyn refakat etti. Padişahın beraberinde oğlu Yusuf İzzettin ile Veliahd Murad ve Şehzade Abdülhamid; Mabeyn-i Hümayun’dan 16 kişi, 30 yaver, 56 silahşor, 18 hizmetkâr vardı. Bab-ı Âli’yi (Hükümeti) Hariciye Nazırı Fuad Paşa ile Hariciye Teşrifatçısı (Protokol sorumlusu) Kâmil Bey temsil ediyordu.

Fransız donanması Sultan Aziz’i Çanakkale Boğazı’nda şanına layık biçimde karşıladı. Midilli, Sakız ve Mora Yarımadasını geçerken büyük törenler düzenlendi. Karasularına girince İtalyan donanması da kafileye katıldı. Sultan Aziz Fransa’nın Tulon limanında 100 gemiyle ihtişamlı bir şekilde karşılandı. Levent yapı- lı, uzun boylu, heykel kadar güzel ve haşmetli vücudu ve üstün şahsiyeti ile yüksek temsil kabiliyeti olan Hanedân-ı Âli Osman’ın o vakur ve her görene hürmet telkin eden köklü asaleti içinde Türklerin heybetli Padişahı Sultan Aziz Fransa’yı coşturmuştu. Ayrıca tepeden turnağa sıрма işlemeli elbiseleri, priyol saatleri, gümüş köstekli silahları ve Trablus kuşakları ile Saray görevlileri de, herbiri birer prens gibi, “Türk kadar kuvvetli” vecizesinin canlı ispatı idiler.

1 Temmuz 1867’de Sultan Aziz ve Heyetini Tulon’dan alan İmparatorluk Treni, Fransa’nın başkenti Paris’te Gar’a girince, haşmetli misafirini bizzat İmparator III. Napolyon, hiçbir devlet başkanına, Rus Çarı Aleksandr’a ve İngiltere Kraliçesi Viktoria’ya dahi gösterilmeyen muazzam ve muhteşem bir törenle karşıladı. Saltanat arabası olarak Fransa’nın Güneş Kralı

XIV. Lui’nin bindiği en tezyinatlı araba seçilmişti. Sultan Aziz’in yanına İmparator III. Napolyon oturdu. Arkalarındaki arabada Yusuf İzzettin, Murad ve Hamid Efendilerle Prens Yuvakim Mura bulunuyordu. Onları takip eden 40 arabada Fransa’nın ön şahsiyetleri vardı. Muhteşem alay Lyon, Rivoli, Louvre Caddelerinden geçerek Saint Germain ve Louvre Meydanları yoluyla Tuileries Sarayına vardı. Meydanlar seçkin ihtiram kıtalarıyla çevrilmişti. Hükümdarlar Tuileries Sarayına girince askerî kıtalar tarafından selam töreniyle karşılandılar. Bandolar Osmanlı ve Fransız marşlarını çaldılar. III. Napolyon, Sarayın muhteşem antresinde Sultan Aziz’i, İmparatoriçe Öjeni ile tanıştırdı. Apolan salonunda da Türk Hakanı şehzadeleri bizzat takdim etti. Buradan, yüzbinlerce Parislinin “Yaşasın Sultan, Yaşasın İmparator!” sesleri arasında ikametlerine ayrılan, şimdiki cumhurbaşkanlarının oturduğu Elysée Sarayına geldiler.

Sultan Aziz’in gelişiyile bütün Fransa yerinden oynamıştı. Paris’te caddeler insan almıyordu. Geçiş yollarındaki binaların pencereleri birer altına kirallanmıştı. Fransız halkından başka Mısır, Tunus, Cezayir ve Fas halkı ile Fransa’nın sömürgelerinden gelen çoğu Müslüman olan zenciler şan ve şöreti tarihe silinmez izler bırakmış ulu bir devletin muhteşem Padişahını görmeye ve alkışlamaya gelmişlerdi. Paris semaları “Vive le Sultan!” (Yaşasın Sultan!) nidalarıyla inliyordu. İllüstrasyon Dergisi özel sayısında bu gerçeğin ifadesi olarak, “Sultan Fransa’nın kalbini fethetti!” yazdı. Öğle yemeğinde Türk Hakanı şeref mevkisinde idi. Herkesi hayrette bırakan bir maharetle hem garp usulü yemek yedi hem de sağ tarafında oturan İmparatoriçe Öjeni’nin kadehine şampanya koydu. Sultan Aziz’in ve şehzadelerin asalet ve kibarlıkları bütün seçkin davetlileri hayran bıraktı. Bütün gazeteler Osmanlı Padişahının vakar ve haşmetini takdirle yazdılar. Sultan Aziz Paris’te 11 gün kaldı. Onuruna tiyatrolar, balolar düzenlendi. Bir gece locadan operayı seyretti. Son gün, iki hükümdar dört saat süren bir görüşme yaptılar.

11 Temmuz 1867’de akşam saat 7’de Osmanlı Padişahı yine görülmemiş bir törenle Paris’ten uğurlandı.

Kaynak: Kutay, 2003: 92-103

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. e Yanıtınız yanlış ise “Ziyaretlerde Genel İlke ve Kurallar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. b Yanıtınız yanlış ise “Ziyaretlerde Genel İlke ve Kurallar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. b Yanıtınız yanlış ise “Ziyaretlerde Genel İlke ve Kurallar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. a Yanıtınız yanlış ise “Resmî Ziyaretler” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. d Yanıtınız yanlış ise “Aile Ziyaretleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
6. d Yanıtınız yanlış ise “Nezaket Ziyareti” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
7. c Yanıtınız yanlış ise “Bayram Ziyareti” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
8. e Yanıtınız yanlış ise “Bayram Ziyareti” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
9. a Yanıtınız yanlış ise “Başsağlığı Ziyareti” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
10. e Yanıtınız yanlış ise “Özel ve Sosyal Ziyaretler” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

15-20 dakikadır.

Sıra Sizde 2

Göreve başlama ziyareti, tebrik ziyareti, iş ziyareti, veda ziyareti.

Sıra Sizde 3

İş hayatında üstler ve birimdeki iş arkadaşları; özel ve sosyal hayatta aile büyükleri, komşular, akrabalar ve dostlar.

Sıra Sizde 4

Hastaya hediye olarak kolonya, kitap, dergi veya çiçek götürülebilir. Hastaya yiyecek götürmek doğru değildir. Ziyaret kısa tutulmalıdır.

Sıra Sizde 5

Çelenk, arajman (sepet) ve uzun saplı çiçekler elden götürülmez.

Sıra Sizde 6

Hediye, özel ve sosyal yaşamda birine karşı duyulan güzel duyguların elçisi ve yalın bir ifadesidir.

Sıra Sizde 7

Hediye kabul eden kişi hediyeyi hemen açar; yenecek veya içecek bir şey ise önce getirene sunar; değilse ortaya (masa/sehpa üstüne görünecek bir yere) koyar.

Yararlanılan Kaynaklar

- Aytürk, N. (2013). **Sosyal Davranış**, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Bilgisi-Sosyal Hayatta ve İş Ortamında Protokol ve Davranış Kuralları**, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Yönetimi - Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları**, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Deniz, H. (1990). **En Yeni Görgü Kuralları**, İstanbul: İnkılâp Yayınevi.
- Esirci, Ş. (2002). **Çağımızda Görgü ve Nezaket Kuralları**, İstanbul: İnkılâp Kitabevi.
- Kutay, C. (2003). **Yazılmamış Tarihimiz**, İstanbul: Milliyet Yayınları.
- Özaltın, Ş. D. (2005). **Her Şeyin Bir Adabı Var**, İstanbul: ALFA Yayınları.
- Ünlütürk, A. (2002). **Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol**, Ankara: Dost Kitabevi.

5

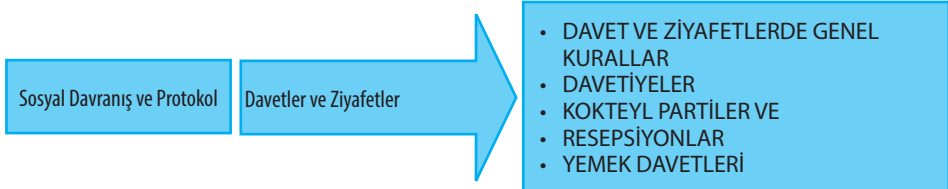
Amaçlarımız

- Bu üniteyi tamamladıktan sonra;
- Davet ve ziyafetlerde bilinmesi ve uyulması gereken davranışları, görgü ve nezaket kurallarını açıklayabilecek,
 - Davetler için nasıl davetiye hazırlanacağını açıklayabilecek,
 - Davet ve ziyafet gibi resmî ve sosyal ortamlarda uyulması gereken kuralları tanımlayabilecek,
 - Davet ve ziyafetlerde yiyecek ve içeceklerin hangi sırayla sunulacağını sıralayabilecek
- bilgi ve becerilere sahip olacaksınız.

Anahtar Kavramlar

- Davet
- Resmî Davet
- Kokteyl
- Resepsiyon
- Yemek Daveti
- Masa Düzeni
- Oturma Düzeni
- Yemek Kuralları

İçindekiler



Davetler ve Ziyafetler

DAVET VE ZİYAFETLERDE GENEL KURALLAR

Kamu kurumlarında ve özel kurum ve kuruluşlarda zaman zaman davet ve ziyafetler düzenlenir. Bütün yöneticiler kurumlarında, konutlarında, sosyal tesislerde, restoran veya otellerde yemek daveti (ziyafet) verir, resepsiyon veya kokteyl düzenler; diğer kuruluşlarda düzenlenen davet ve ziyafetlere giderler. Bu yüzden davet ve ziyafetler kurumsal ve sosyal etkinlik olarak protokolün en önemli bölümünü oluşturur.

Kamusal, kurumsal ve toplumsal yaşamda davet ve ziyafetler kokteyl parti, resepsiyon ve oturmali yemek biçiminde düzenlenir. Kokteyller daha çok sosyal (yarı resmî); resepsiyonlar ve oturmali yemekler ise resmî davet ve ziyafetlerdir. Kokteyl, resepsiyon ve yemek davetlerinde bilinmesi ve uygulanması gereken genel kurallar aşağıda belirtilmiştir:

- Resmî davetler; kokteyl parti, resepsiyon ve yemek daveti olarak düzenlenir. Kahvaltı, branç ve açık büfe olarak resmî davet düzenlenmez.
- Resmî davetler uluslararası veya kurumlararası kongre, konferans veya toplantılarda; devlet ve hükümet adamlarının, kordiplomatik mensuplarının ve yabancı konukların ziyaretlerinde ya da kurumun kuruluş yıldönümü, önemli bir başarısı veya bir kutlama vesilesiyle düzenlenir. Bir davetin, resmî davet olabilmesi için, resmî bir amacının olması, resmî kişilerin davet edilmesi, davetin basılı davetiye kartıyla yapılması, davet giderinin kurum bütçesinden karşılanması gereklidir.
- Davete gerekli katılımın sağlanması, davetin programlanması için davet on beş gün öncesinden yapılmalı; davet edilen kişiler gelip gelemeyeceklerini en az üç gün önceden davet sahibine bildirmelidir.
- Bekâr olan bir yönetici, ilke olarak eşsiz davet verir. Ancak onur konuğu eşli olduğunda, eşli davet ve ziyafet verilir. Bu durumda bekâr olan yönetici, (bayan olarak) bir yakınını ya da yardımcısını ve eşini refakatine alır.
- Resmî davetlerde karşılama ve kabul hattında, önde davet eden kurum amiri sonra eşi, birinci yardımcısı ve sonra eşi bulunurlar. Davete, başlangıç saatinde itibaren en geç yirmi dakika içinde gitmek gereklidir. En uygun durum, davetiyede belirtilen saatten beş on dakika sonra içeriye girmektir. Onur konunun bulunduğu davette onur konusundan önce gelmek saygı gereğidir.

Davetiye kartında belirtilen kıyafeti giymek protokol açısından zorunludur. Kıyafet belirtilmemişse akşam davetlerinde koyu renk takım elbise giyilmelidir.



DİKKAT

- Kişi, geleceğini bildirdiği davete mutlaka gitmeli; önemli mazereti varsa özür beyan ederek gelemeyeceğini bildirmelidir. Kişinin geleceğini bildirdiği davete gitmemesi saygısızlıktır. Bir davete, davetsiz gidilmez ve davet edilmeyen bir kişi götürülmez.
- Davetliler, davet edildikleri yere ulaştıklarında ceketlerinin önü açık, elleri cebinde olmamalı; ellerinde sigara, puro, pipo, cep telefonu, çanta, şemsiye, anahtarlık vb. bulunmamalıdır. Davetliler, karşılama hattında evsahiplerinin ellerini sıkmalı; tanışmıyorlarsa kendilerini tanıtmalı, saygı ve memnuniyetlerini sunmalı; fakat sözü uzatmamalıdır.
- Resmî davet ve kabullerde evli davetliler salona girerlerken davet edilen makam ve/veya unvan sahibi önden, kendisine refakat eden eşi arkasından girer. Özel ve sosyal davetlerde ise hanım eş önden girer. Davetliler salona girince, tanıdıkları hanımları ve büyükleri baş eğerek selamlarlar. Kalabalık olmayan davetlerde konukların, salonda bulunan diğer konukları, kendilerini takdim ederek selamlamaları ve el sıkmaları beklenir.
- Davetiyede ayrılış saati belirtilmiş ise, davetlilerin belirtilen bitiş saatinden 15-20 dakika önce ayrılmalı beklenir. Uğurlama sadece yemek ve resepsiyon davetlerinde yapılır. Davetliler ayrılırken önce evsahibi hanım, sonra evsahibi erkek ile tokalaşmalı ve kendilerine teşekkür ederek ayrılmalıdırlar. Teşekkür etmeden ayrılmak kabalık ve saygısızlık olarak kabul edilen bir davranıştır.
(Protokolde “evsahibi”, mülk olan ev (daire, apartman, bina) sahibi değil; resmî veya sosyal bir etkinliğe; toplantıya, törene, ziyafete davet eden ve ağırlayan kişidir. Bu yüzden, “evsahibi” kelimesi bitişik yazılmıştır.)
- Akşam yemeklerinden ayrılış zamanı, normal olarak saat 23.00’tür. Ancak onur konuğu varsa, ayrılış zamanını onur konuğu belirler. Önemli bir mazereti nedeniyle ayrılmak durumunda olan kişi mazeretini beyan ederek ve özür dileyerek ayrılabilir. Bir görevli, gittiği davette kendi amirinden önce davetten ayrılmamalıdır. Ayrılmak zorunda olduğunda amirinden ve davet sahibinden özür beyan ederek izin almalıdır.
- Yemek davetlerinde, konuklar iç kapıda uğurlanırlar. Ancak onur konuğu evsahibi tarafından aracına kadar eşlik ederek uğurlanır. Onur konuğu eşli ise evsahibi hanım da konuğu uğurlamada eşine refakat edebilir. Evsahibi olan kurum personeli davet saatinin başlangıcından önce gelmeli; bitiminden sonra gitmelidir (Aytürk, 2016: 227).

DAVETİYELER

Davetiye genellikle kart ya da mektup olarak gönderilir. Davetiye saygılı ve nazik bir dil ve üslupla yazılmalı; davetiyede, davetin türü ve amacı kısa ve açık olarak belirtilmeli; doğru, temiz ve düzgün bir Türkçe kullanılmalı; dilbilgisi, yazım ve noktalama kurallarına uyulmalıdır. Davetiye (çağrı) kartı veya kâğıdı zarif görünümlü ve kaliteli olmalıdır. Davetiyeler kurye ya da posta ile gönderilmelidir. Kurumsal resepsiyon, kokteyl ve yemek davetiyelerinin biçimsel ve niteliksel özellik ve içerikleri örneklerle aşağıda verilmiştir.

Kurumsal bir davetiyede, kurumun ve davet sahibi yetkilinin adı, soyadı (...A.Ş. GENEL MÜDÜRÜ ALİ BALCI); davet eşi ise, kurumun ve yetkilinin adı ve soyadıyla birlikte refakat eden eşi bay ya da bayan olarak yalnızca soyadı yazılır. (...YÖNETİM KURULU BAŞKANI KEMAL YİĞİT VE BAYAN YİĞİT.... GENEL MÜDÜRÜ AYŞE GÜLEN VE BAY GÜLEN)

Davetiye, yazılı bir çağrı mektubudur.

Davetiyede, davet edilecek kişinin adının ve soyadının yazılacağı satır açık bırakılır. Bu satıra, davet edilenlerin resmî sıfatları ve/veya ad ve soyadları siyah mürekkepli dolmakalemle güzel bir el yazısı ile yazılır. Resmî sıfatı olanlara resmî unvanıyla (Sayın Vali ve Bayan Öztürk, Sayın Emniyet Müdürü ve Bayan Yılmaz); resmî unvanı olmayan evli kişilere bay ve bayan sözcükleriyle davetli erkeğin ya da bayanın adı ve soyadı (Sayın Tufan Demir ve Bayan Demir) yazılır ya da davetli kişinin adı, soyadı ve eşi olarak da (Sayın Ahmet Hançer ve Eşi. Sayın Ayla Gül ve Eşi) yazılabilir.

Çok sayıda davetliye gönderilecek kartlarda, metin içinde basılı olarak “eşinizle birlikte teşekkürlerinizi” demek ve davet edilen kişinin adını, soyadını yalnızca zarf üzerine yazmak yeterlidir. Davetiye evli bir çiftte gönderildiğinde zarfın üzerine yalnızca davet edilen kişinin adı, soyadı yazılır; “bay ve bayan” veya “eşi” sözcükleri yazılmaz. Ancak bekâr olan davetlilere “eşinizle” birlikte ifadesi yer alan kart gönderilmez, ayrı kart gönderilir. Bekâr davetlilere yalnızca adı ve soyadı yazılır. İstenildiğinde “arkadaşı” yazılabilir (Sayın Murat Güneş ve Arkadaşı. Sayın Ayşe Orel ve Arkadaşı).

Yabancı konuklara verilen resmî (diplomatik) ve eşli bir davette, davet sahibinin eşi davetiyede “bay” ya da “bayan” olarak davet sahibinin adından önce yer alır (...Genel Müdürü ve Bayan Turgut Yıldız). Davet edilen evli çiftlere de “Bay ve Bayan” olarak (Bay ve Bayan Tufan Demir, şeklinde yazılmalıdır. Burada davet edilen Tufan Demir olduğu için “Bay” önce yazılır. Bayan davet edildiğinde “Bayan” önce yazılır: (Bayan ve Bay Gülşen Öztürk). Resmî davetlerde eş refakatçidir.

Özel bir davette, davet sahibi hanımın adı önce, erkeğin adı sonra (Gülşen ve Nihat Aydınoglu) yazılır. Davet edilenlere de “Sayın Nuray ve Ali Koçak” şeklinde hanımın adı önce yazılır.

Davete kaç kişinin katılacağını bilmek için davetiyenin altına “L.C.V.” (Lütfen Cevap Veriniz) rumuzu konur ve telefon numarası yazılır. Sadece gelinemeyeceğinin bildirilmesi istendiğinde davetiyeye “Mazeret” ibaresi yazılır ve telefon numarası konur. Davetiyede L.C.V. rumuzu varsa, kişi davete katılıp katılamayacağını mektupla, faksla, e-postayla veya telefonla bildirmelidir. Davetiyede “Mazeret” veya “Yalnız Mazeret İçin” ibaresi varsa, davet edilen kişi, davete katılamayacağını teşekkür ederek ve özür dileyerek mutlaka bildirmelidir. Bu çok önemli bir nezaket kuralıdır. Kişi, bildirmediği takdirde davete “katılacak” demektir. Ancak “Mazeret” ibaresi yalnızca yemek davetiyelerine konmalı; kokteyl parti ve resepsiyon davetiyelerine “Mazeret” ibaresi yazılmamalı; L.C.V. rumuzu yer almalıdır.

Gönderilen davetiye şahsa mahsustur. Davet edilen kişinin mazereti olsa da, davetiyeyi başkasına (yardımcısına, akrabasına ve arkadaşına) vermesi doğru değildir. Davet edilen kişinin mazereti olduğunda, davet sahibine özür beyan ederek davete katılamayacağını bildirir (Ünlütürk, 2000: 135).

Davetiye örnekleri aşağıda görüldüğü gibidir.

Gönderilen davetiye şahsa mahsustur.

Şekil 5.1

Diplomatik
Davetiye Örneği

... GENEL MÜDÜRÜ VE BAYAN AHMET AYDIN

Enstitünün kuruluşunun 50'nci yıldönümü münasebetiyle
verecekleri resepsiyonu onurlandırmalarını

Bay ve Bayan Ali Ertem' den

saygılarıyla dilerler.

Kıyafet: Smokin. Koyu renk takım elbise. Uzun etek.

Devlet Konukevi - Ulus

02 Mayıs 2012, Saat: 18.30-20.30

LCV.230 50 00

Şekil 5.2

*Kurumsal (Resmî)
Davetiyi Örnekleri*

<p align="center">...A.Ş. BAŞKANI ALİ EREN VE BAYAN EREN İşletmemizin kuruluşunun 50. yıldönümünü kutlamak amacıyla 02 Haziran 2012 Cumartesi günü saat 20.30'da verecekleri yemeğe Sayın Ömer Peker ve Bayan Peker'i davet etmekten onur duyarlar.</p> <p>Kıyafet: Koyu renk takım elbise Mazeret: 231 70 00</p>	
<p align="center">...A.Ş. GENEL MÜDÜRÜ DR. TEMEL ERGİN Genel Müdür Yardımcısı Ahmet KORKMAZ'ın emekli olması dolayısıyla 25 Mayıs 2012 Cuma Günü saat 20.00'de Kristal Otel'de vereceği yemeği onurlandırmalarını Sayın Ali Başaran'dan saygılarıyla diler.</p> <p align="right">Yalnız Mazeret İçin: 420 70 60</p>	

Kokteyl ve resepsiyon ayakta verilen bir davettir.

KOKTEYL PARTİLER VE RESEPSİYONLAR

Kokteyl ve resepsiyon ayakta verilen bir davettir. Bu yüzden kokteyl ve resepsiyonda konukları oturtma zorunluluğu yoktur. Yalnızca yaşlı konukların oturması için belirli yerlere sandalye konmalıdır. Kokteyl ve resepsiyonda alkollü ve alkol-süz içecekler ikram edilir. İçki servisi, konuklar gelmeye başladığında servis görevlileri tarafından yapılır. Ancak onur konuğu varsa, içki servisi için saygı gereği onur konuğunun gelmesi beklenir.

Kokteyl ve resepsiyonda içki kadehi sol elde tutulur. Sağ el tokalaşmak ve ikram edilen yiyecekleri almak için serbest kalmalıdır. Elde içki bardağı ile gezilebilir; fakat bir elde içki bardağı diğer elde meze tabağı varken veya yerken gezmek doğru değildir. Meze sabit bir yerde durup yenmelidir. Rakı, votka ve meyve suyu kadehinin ısınmaması ve ne kadar içildiğinin görülmemesi için kadeh kâğıt peçete ile sarılarak tutulmalıdır. Alınan içki yavaş yavaş içilmeli, boşalan kadeh ya da bardak hemen kenara konmamalı, ikinci bir ikram gelinceye kadar elde tutulmalıdır. Kokteyl ve resepsiyonda davetliler sadece ikram edilen yiyecek ve içecekler arasından seçim yapabilir.

Kokteyl ve resepsiyonda evsahipleri konuklarıyla ilgilenmeli; hiç kimsenin bir köşede yalnız başına kalmasına izin vermemeli; bu amaçla sık sık yer ve grup değiştirmeli, konukların hatırını sormalıdır. Ancak önemli konuklarla biraz daha fazla ilgilenmelidir. Kurum mensupları evsahibi olarak konuklarla ilgilenmeli, kendi aralarında toplanıp sohbet etmemelidirler. Kokteyl ve resepsiyonda grup hâlinde konuşurken başka bir konuya sırt dönmek, bir hanımla konuşurken onu yalnız bırakıp gitmek hoş olmayan davranışlardır. Konuşurken kişisel sorunlardan ve olumsuz konulardan söz etmek de uygun değildir. Kokteyl ve resepsiyondan ayrılmanın en uygun zamanı, belirtilen bitiş saatinden on beş yirmi dakika öncedir. Ayrılan her davetli davet sahiplerine teşekkür etmelidir.

Kokteyl Partiler

Kokteyl parti, kurumsal ve toplumsal yaşamda konukları resmî veya sosyal vesilelerle bir araya getiren ve onların ayaküstü görüşmelerini sağlayan; bu sırada

Ayrılan her davetli davet sahiplerine teşekkür etmelidir.

kendilerine alkollü ve alkolsüz içecekler ve hafif çerezler (ordövr) ikram edilen; kışın saat 17.00-19.00, yazın saat 18.00-20.00 arasında konutta, işyerinde, otelde veya sosyal tesislerde düzenlenen yarı resmî veya sosyal bir davettir. Kısaca kokteyl de denir.

Kokteyl parti, kamusal ve özel kuruluşlarda, kuruluş yıldönümü, anma ve kutlama günü, açılış töreni, diploma töreni, kurumda bir yöneticinin göreve başlaması veya görevden ayrılması gibi sosyokültürel nedenlerle düzenlenir. Ayrıca yabancı ve önemli konukların onuruna kokteyl parti verilir. Sosyal yaşamda doğum ve evlenme yıldönümlerinde, nişan ve nikâh törenlerinde kokteyl parti düzenlenebilir.

Resmî kokteyle davet, basılı davetiye ile yapılır. Gerekğinde kokteylin sebebi davetiyenin üst kısmına yazılır. Kokteyl için normal olarak yanıt istenmez. Kurumsal kokteylde, davetiyede başlangıç ve bitiş saatleri belirtilebilir; özel ve sosyal kokteyllerde sadece başlangıç saati belirtilir, bitiş saati belirtilmez. Kokteyle onur konuğu davetli ise salonun girişinde karşılanır. Onur konuğu gelince birlikte salona geçilir. Diğer davetlileri karşılama zorunluluğu yoktur.

Kokteyl partiler yarı resmîdir. Bu yüzden kıyafet zorunluluğu yoktur. Ancak davetiyede kıyafet belirtilmemiş olsa da yaz veya kış mevsimine göre uygun elbise giyilmeli, spor kıyafetle gidilmemelidir.

Kokteyl salonunda küçük masalar üzerine tuzlu kuru pasta ve bisküvi ve/veya kuruyemiş tabakları (fındık, fıstık, leblebi, badem vb.) konur. Ayrıca servis elemanları tarafından sıcak olarak peynirli börek, sosis, küçük köfte, küçük sandviç vb. yiyecekler servis edilir ya da büfe hazırlanır ve self servis uygulanır.

Kokteylde alkollü ve alkolsüz içecek ikramı servis elemanları tarafından yapılabileceği gibi, uygun yerlerde büfe açmak suretiyle veya her iki şekilde de yapılabilir. Davetliler hazırlanan büfeden kendileri içeceklerini alabilirler. Çalışma saatleri içinde kurumda düzenlenen kokteyllerde alkollü içki sunulmaz.

Çalışma saatleri içinde düzenlenen kokteyllerde alkollü içki sunulmaz.

Resepsiyonlar

Resepsiyon; millî ve resmî vesilelerle kutlamalarda, kuruluş günlerinde, her türlü yıldönümde, üst düzeydeki atamalarda ve görevden ayrılmalarda, yabancı resmî konuk veya seçkin bir ziyaretçi onuruna düzenlenen kabul törenidir. Resepsiyonun en önemli özellikleri; resmî nitelikte olması, kıyafet zorunluluğu bulunması, kabul ve karşılama hattı oluşturulması, konukların zengin bir büfe ile ağırlanması ve alkollü içki sunulmasıdır.

Resepsiyon; devlet ve hükümet adamları, valiler, büyükelçiler ve kurum yöneticileri tarafından resmî amaçla düzenlenir. Resepsiyonların katılım açısından akşam üzeri (18.30-20.30 saatleri arasında) düzenlenmesi daha uygundur. Gerekğinde, yarı resmî nitelikte, öğleyn saat 12.30-14.00 arasında da düzenlenebilir.

Resepsiyona davet, basılı davetiye ile yapılır. Resepsiyon için davetiye kartında belirtilen kıyafeti giymek zorunludur. Kıyafet belirtilmemiş ise, mutlaka koyu renk takım elbise giymek gereklidir. Hanımlar uzun etek veya tayyör/döpiyes giymelidir.

Resepsiyonlarda, salon girişinde karşılama hattı oluşturulur. Karşılama hattında kurum amiri ve eşi ile yardımcısı ve eşi hazır bulunurlar. Yabancı veya önemli bir konuk onuruna verilen resepsiyonda, karşılama hattında evsahibi ve eşi, sonra onur konuğu ve eşi hazır bulunurlar. Ancak onur konuğunun eşi hanımefendiden sonra 5. kişi olarak yönetici yardımcısı bir erkek yer almalıdır. Karşılamada önemli davetliler gelinceye kadar yirmi otuz dakika beklenir. Daha sonra evsahipleri ve varsa onur konukları gelen davetliler arasına katılarak davetlilerin hatırlarını sorarlar.

Resepsiyonda karşılama ve kabul töreninden sonra, davetlilere önce bir kokteyl verilir. Bu amaçla, salonunun çeşitli yerlerine küçük yuvarlak masalara fındık, fıstık, leblebi, badem gibi çerezler konur. Ayrıca servis elemanları tarafından çeşitli kanepeler, küçük köfteler, sandviçler ve cips gibi yiyecekler de ikram edilir.

Resepsiyonda büfe hazırlanır. Davetliler kokteylden sonra bu büfede ağırlanırlar. Büfede çatal, bıçak, tabak ve peçete bulunur; yemekler önceden hazırlanmış olarak büfede yer alır. Self servis esastır. Zamanı gelince konuklar evsahibi tarafından büfeye davet edilirler. Önce onur konukları ile evsahipleri büfeye geçerler ve tabaklarına büfeden yemek alırlar. Diğer konuklar protokole bağlı olmadan büfeden sırayla yemeklerini alırlar, salonda uygun yere geçerek yemeklerini yerler. Resepsiyonda servis elemanlarına hizmet yaptırmak doğru değildir. Ancak yüksek mevki sahibi onur konuklarıyla evsahiplerine servis elemanı tarafından servis yapılabilir. Resepsiyonda üst düzey konukların oturacağı bir masa ayrılması geleneksel bir kuraldır.

Resepsiyonlardaki büfeler, zengin ve kaliteli olmalıdır. Büfede soğuk etler, börekler, sandviçler, sıcak köfteler, iç pilavlı kebablar, ağır ve hafif tatlılar, pastalar ve çeşitli meyveler ikram edilir. İçecekler servis elemanları tarafından sunulur. Resepsiyonun sonuna doğru evsahibi yöneticinin yardımcısı ve eşi ayrılan davetlileri salon çıkışında uğurlamalıdır. Evsahibi sadece onur konuğunu uğurlar (Aytürk, 2016: 239).

YEMEK DAVETLERİ

Özel olarak evde verilen yemek davet ve ziyafetleri özel (gayriresmî); sosyal yaşamda restoranda veya sosyal tesiste düzenlenen yemek davet ve ziyafetleri sosyal; kamusal ve kurumsal yaşamda düzenlenen yemek davet ve ziyafetleri de resmîdir. Resmî davet ve ziyafetler protokol kurallarına; özel ve sosyal davet ve ziyafetler toplumsal örf ve âdetlere, görgü ve nezaket kurallarına göre düzenlenir. Ayrıca kurumsal yaşamda (iş ortamında) bir yöneticinin kurumda ziyaretçilerine, iş sahiplerine ve müşterilerine verdiği öğle yemekleri ile personelin kurumdaki ya da ilden/ilçeden ayrılması dolayısıyla personele verdiği; personelin de yöneticinin ayrılması dolayısıyla verdiği veda yemekleri de sosyal nitelikli yarı resmî davet ve ziyafetlerdir. Sosyal davetlerde kıyafet serbesttir. Ancak akşam yemeklerinde genel kural olarak ziyafet özel veya sosyal olsa da koyu renk takım elbise giymek gereklidir. Çünkü akşam yemeği resmî niteliktedir. Alkollü içki sadece akşam yemeklerinde ve hafta sonu öğle yemeklerinde ikram edilir.

Resmî Yemek Davetleri

Cumhurbaşkanı ve bakanların, kurum amirleri başkan ve genel müdürlerin; il ve ilçelerde vali ve kaymakamların, müstakil bütçesi olan bölge ve il müdürlerinin; özel kuruluşlarda yönetim kurulu başkanlarının ve genel müdürlerin resmî (kurumsal) amaç ve nedenle verdikleri, ücretini kurum bütçesinden ödedikleri yemek davetleri resmî davet ve ziyafettir. Resmî davet ve ziyafetler kurum adına basılı davetiye kartıyla kurumun kuruluş yıldönümü münasebetiyle, kurumun elde ettiği bir başarı ya da aldığı ödül vesilesiyle, kuruma onur veren bir devlet veya hükümet adamının ya da yabancı bir konunun gelişini nedeniyle verilir. Resmî davet ve ziyafetler resmî konutta, restoranda, otele, sosyal tesiste veya kuruma verilse de protokol kurallarına uygun olarak düzenlenir. Resmî davet ve ziyafetlere çağrılan kurum personelinin sayısı, konuk sayısından çok az ya da çok fazla olmamalıdır.

Resmî akşam yemeği davetlerinde masa düzenlemesi ve süslemesine, yemek takımlarının kalitesine önem verilmelidir. Resmî yemek davetleri ilke olarak akşam düzenlenmeli ve davetiye ile yapılmalıdır. Başlangıç saati 20.00 ya da 20.30'dur. Evsahipleri, konukları başlangıç saatinden beş dakika öncesinden itibaren salon girişinde karşılamalıdır.

Yemek davetlerinde konukların davetiye kartında belirtilen saatte gelmeleri saygı gereğidir. Davetliler, varsa, onur konuğundan önce davet yerinde olmalıdır. Bir davete onur konuğundan sonra gelmek doğru değildir. Yemek davetinde, davet saatinden en geç otuz dakika sonra sofraya geçilir. Bu yüzden davete geç kalma süresi en çok yirmi dakikadır. Davet saatinden sonra yirmi dakikadan fazla gecikme rahatsız edicidir. Ast ve eşdüzey konuklar haber verseler dahi beklenmezler. Yalnızca onur konuğu beklenir ve onur konuğu gelmeden sofraya davet yapılmaz.

Resmî davet, otel gibi bir sosyal tesiste düzenlendiğinde konuklar önce küçük salona alınır; bütün konuklar gelinceye kadar (yirmi dakika) kendilerine aperitif ikramı yapılır. Böylece, konukların bir araya gelmeleri sağlanır. Bu arada kalabalık davetlerde oturma yerlerini gösteren yer kartları da kendilerine verilir. Onur konuğu gelince topluca yemek salonuna geçilir.

Yemek salonuna geçiş, evsahibinin onur konuğuna yapacağı davet ile başlar. Yemek salonuna evsahibi ve onur konuğundan önce girilmez. Salona, evsahibi ve onur konuğu; davet eşli ise evsahibi ve onur konuğu ile eşleri birlikte girerler. Sonra üst konuklar ve diğer konuklar girerler. Masada oturulacak yerler bakımından evsahipleri konuklara yardımcı olurlar. Davete gelmeyen yeri boş kalır.

Resmî yemek davetleri ilke olarak akşam düzenlenmeli ve davetler davetiye ile yapılmalıdır.

Kokteyl parti ile resepsiyon arasındaki fark nedir?



SIRA SİZDE

Yemekten ayrılış zamanını onur konuğu belirler. Onur konuğu ayrılmadan yemekten ayrılmak onur konuğuna saygısızlık kabul edilir. Ayrılış zamanı saat 23.00'tür. Erken ayrılmak durumunda olan, izin alarak ayrılabilir. Ayrılan her konuk davet sahibine teşekkür etmelidir.

Resmî Yemek Davetlerinde Masa ve Oturma Düzenleri

Davet ve ziyafetlerde masa ve oturma düzeni, protokolün en önemli ögesidir. Masanın ve oturma düzeninin nasıl olacağı, davette onur konuğu bulunmasına, davetin eşli olmasına, davetlilerin statülerine, yemek salonun şekline göre saptanır. Başkentte verilen resmî davetlerde masa ve oturma düzeninde devlet protokol listesi; il ve ilçelerde il protokol listesi dikkate alınmalıdır. 8-14 kişilik yemekler orta merkezli uzun masada; 18-32 kişilik yemekler U masada; eşit düzeydeki kişiler oval veya yuvarlak masada; kalabalık karışık gruplar protokol masasına bakan yuvarlak masalarda düzenlenir. Resmî yemeklerde tek uzun masa, U masa veya baş merkezli yuvarlak masa düzenleri tercih edilmelidir. Masa ve sandalyeler ile masa örtüleri ve peçeteler uyumlu olmalı; masada her konuğa 60-80 cm yer ayrılmalı; sıkışık oturulmamalıdır.

Yemek masası/masaları salonunun biçimine uygun olarak kapının giriş istikametine ya da orkestraya doğru yerleştirilmelidir. Yemek salonunda onur yeri, orkestraya veya müziğe karşı olan masadır. Bunlar yoksa kapıya karşı geniş alana bakan masa; kapı yanda ise pencerenin karşısındaki masadır. Onur konuğu ya da birinci konuk salonda başmasada sırtı duvara, önden veya yandan kapıya ve/veya pencereye ve/veya geniş alana bakacak biçimde oturtulmalıdır. Hangi masa ve oturma düzeni olursa olsun, evsahipleriyle onur konuklarının oturduğu başmanın (protokol masasının) önü açık olmalıdır.

Başkentte verilen Resmî davetlerde masa ve oturma düzeninde devlet protokol listesi; il ve ilçelerde il protokol listesi dikkate alınmalıdır.

Resmî yemekte konukların oturacakları yerler temsil ettikleri kurumların devlet veya il protokol listesindeki öndegelim sırasına; kişilerin unvan ve statülerine uygun olarak belirlenmelidir. Protokole aykırı oturma düzeni konunun terk etmesine neden olabilir.

Kurumda çalışan davetli personel, masalarda unvanlarına göre konuklarla eş-düzeyde bir konuk bir evsahibi olarak dönüşümlü oturmalı ya da her konuk masasında mutlaka evsahibi personel bulunmalıdır. Resmî davette personelin ayrı, konukların ayrı masalarda oturmaları ya da hanımlar ile erkeklerin ayrı masalarda oturmaları doğru değildir.

Resmî yemeklerde davetli sayısı sekizden fazla ise davetlilerin oturma düzeni salon girişine konan masa planında gösterilmeli; davetlilerin unvan ve soyadları küçük kartlara yazılarak *servis tabakları içine dikdörtgen biçimde konan peçete üstüne* veya tabağın baş tarafına konmalıdır. Müsteşar BİRCAN, Tuğgeneral YİĞİT, Prof. Dr. EKER; unvanı olmayanlara Bayan BİLGİN, Bay HANÇER yazılır. Bir davete, aynı soyadı taşıyan iki kişi davet edildiğinde adlarının başharfi ve soyadlarıyla yazılırlar: Bay A. HANÇER, Bay N. HANÇER

Protokol masasına oturacak onur konuğuna yer kartı düzenlenmez; onur konuğunu oturacağı yere evsahibi buyur eder. Davetli sayısı fazla olan yemeklerde protokol görevlileri salonda davetlilerin yerlerini almalarına yardımcı olurlar.

Bir davette evsahiplerinin “Burada protokol yok. Herkes istediği yere otursun” demesi, “Burada önemli kimse yok” anlamına gelir. “Protokol yok” demek, davet edilen kişilere önem vermemektir. Oysa her davette evsahibinin/evsahiplerinin yanına (sağına ve soluna) veya karşısında aldıkları önemli kişiler vardır.

Dikdörtgen masa düzeninde evsahibi konuğunu karşısına alır; masanın orta merkezinde karşılıklı otururlar. Masa duvar dibinde ise, evsahibi ve konuk sırtı duvara gelecek, yüzleri geniş alana bakacak şekilde yan yana otururlar; ancak evsahibi konuğunu sağına alır.

Yabancı (diplomat) konuklara verilen eşli resmî davetlerde, karşılıklı oturulan dikdörtgen masada erkekler için birinci yer evsahibi hanımın sağ, ikinci yer evsahibi erkeğin sağdır. Diplomatik davetlerde karı koca eşler, karşı karşıya ve yan yana olmamak koşuluyla hanım ve erkek, konuk ve evsahibi olmak üzere aynı sırada dönüşümlü otururlar. Yemekte davet sahibinin eşi bulunmuyor ise evsahibi karşısına en yüksek derecedeki davetliyi veya başka bir hanımı alabilir. Eşli yabancı konuk bulunan diplomatik davetlerde, U masa düzeninde, evsahibi yabancı konuğu sağına alarak yan yana otururlar. Bu durumda, evsahibi hanım yabancı konuğun sağına, yabancı konuğun eşi hanım da evsahibinin soluna oturur.

Kurumsal eşli yemek davetinde evli her erkek, eşini sağına alır.

Evde verilen davetlerde dikdörtgen masa düzeninde önemli konuklar, üst yöneticiler ve aile büyükleri masa başlarına oturtulurlar.

Diplomatik davetlerde karı-koca eşler, karşı karşıya ve yan yana olmamak koşuluyla hanım ve erkek, konuk ve evsahibi olmak üzere aynı sırada dönüşümlü otururlar.

DİKKAT



Dikdörtgen ve U masada hanımların masa sonlarına oturtulmamasına dikkat edilmelidir.

Resmî yemek davetlerinde uygulanan masa planları ve oturma düzenleri aşağıdaki şemalarda gösterilmiştir (Ünlütürk, 2000: 147).

Romen rakamları (I, II) hanımları göstermektedir:

- ES: evsahibi (davet sahibi erkek)
- ESİ: Evsahibesi (davet sahibinin eşi hanım)
- OKE: Onur konluğu erkek
- OKH: Onur konluğu hanım

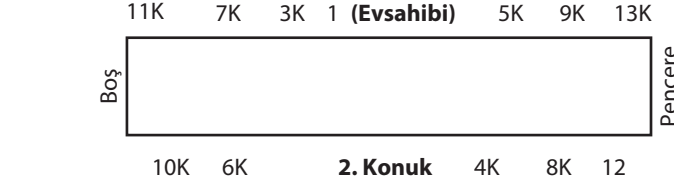
- HK: Hanım Konuk
- EK: Erkek Konuk
- K: Konuk
- 4. K - Eşi: Dördüncü konuk ve eşi.

Tek Uzun Masalar

Tek uzun masa düzeni, orta merkezli olmak üzere, 8-14 kişilik yemek davetlerinde kullanılır.

Şekil 5.3

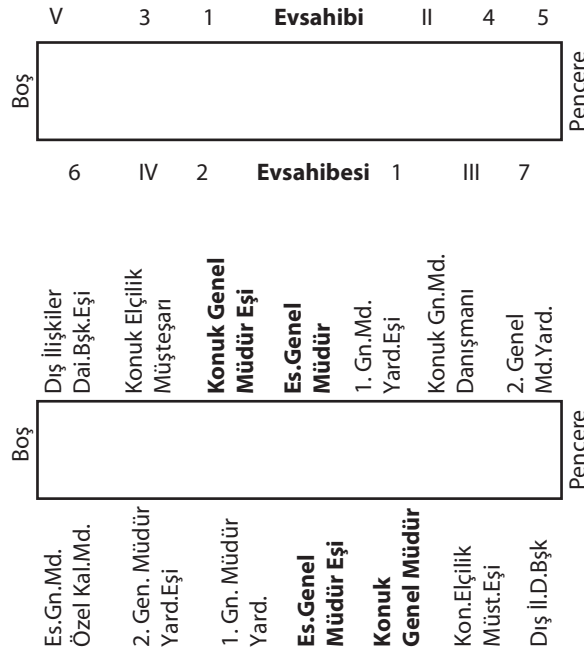
Eşsiz Resmî Yemekte Uzun Masada Oturma Planı (Uygulama örneği alttaki fotoğrafta görülmektedir.)



Cumhurbaşkanının yasama, yürütme ve yargı başkanlarına yemek daveti (Milliyet Gazetesi, 22 Ocak 2009)

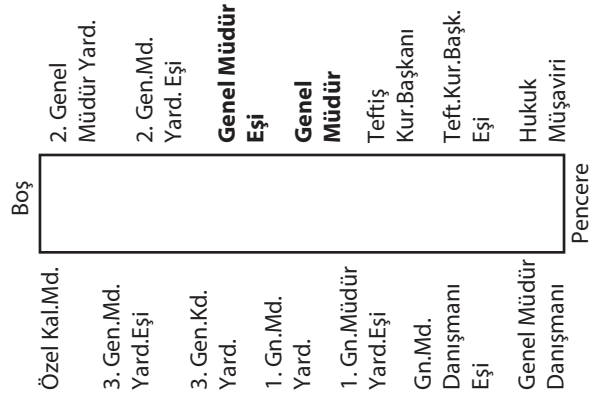
Şekil 5.4

Eşlerin de Davetli Olduğu Resmî (Yabancı Konuklu Diplomatik) Yemekte Uzun Masada Oturma Planı (Uygulama örneği alttaki şemada gösterilmiştir.)



Şekil 5.5

Eşlerin de Davetli Olduğu Kurumsal (Sosyal) Yemekte Uzun Masada Oturma Planı (Uygulama örneği alttaki şemada gösterilmiştir.)

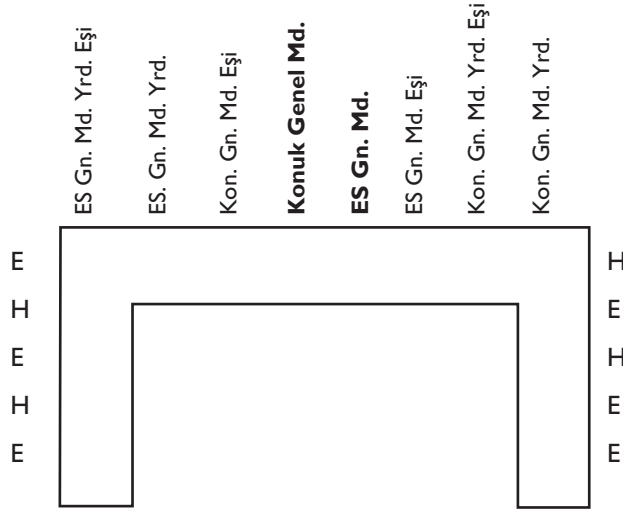


U Masalar

U masa düzeni, ortası dolu ve ortası boş olmak üzere iki şekilde uygulanır. Masa uçları boş kalır. 24 - 34 kişilik ortası dolu masada evsahibi ve evsahibesiyle I. hanım ve 1. erkek konukların karşısı boş bırakılır, masanın iç ve dış iki yanında konuklar otururlar.

Şekil 5.6

18-24 Kişilik Ortası Boş, Konuklu ve Eşli Resmî Yemekte U Masada Oturma Planı



Not: Diplomatik eşli davette, evsahibinin eşi yabancı konuğun yanına; konuğun eşi evsahibinin yanına oturur.

SIRA SİZDE



Bir davette evsahibinin “Burada protokol yok” demesi ne anlama gelmektedir?

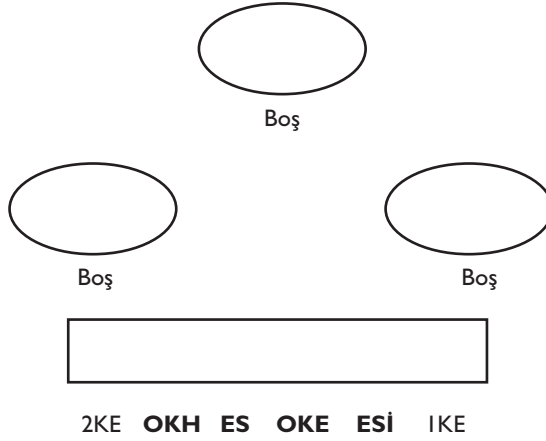
Yuvarlak ve Oval Masalar

Yuvarlak ve oval masa düzeni iki şekilde uygulanır: (1) 8-10 kişilik davetlerde tek oval/yuvarlak masa. (2) Kalabalık davetlerde başmasa ile yeteri sayıda yuvarlak masalar.

a) *Başmasa Merkezli Yuvarlak Masalarda Oturma Planı:* Hanım ve erkek konukların davetli olduğu 40’tan fazla konuklu resmî yemeklerde uygulanır. Başmasa (onur masası, protokol masası) salona hâkim yerde olmalıdır. Başmasanın önü açık olmalı, salondaki diğer masaların başmasaya bakan tarafları da açık olmalıdır.

Şekil 5.7

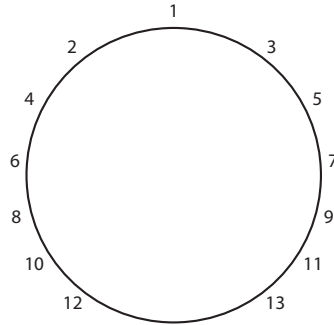
*Başmasa Merkezli
Yuvarlak Masalarda
Resmî/Diplomatik
Eşli Oturma Planı*



b) *Tek Oval ya da Yuvarlak Masada Oturma Planı*: 6-10 kişinin davetli olduğu özel, sosyal ve resmî yemek davetlerinde (ziyafetlerde) uygulanır.

Şekil 5.8

*Eşsiz Resmî Yemekte
Yuvarlak Masada
Oturma Planı
(Uygulama örneği
alttaki fotoğrafta
görölmektedir.)*



Cumhurbaşkanının yasama, yürütme ve yargı başkanlarına verdiği yemek daveti (www.tccb.gov.tr 28.01.2015)

Menü Hazırlama, Menü Sunma ve Menü Örnekleri

Menü, yemek davet ve ziyafetlerinde onur konusunun ve konukların yemek tercihleri, zevkleri, dinî inançları ve sağlık durumları dikkate alınarak hazırlanmalıdır. Çünkü kimi kişiler vejetaryen ya da perhizli olabilir; yağsız veya tuzsuz tercih edebilir; zeytinyağlı sebzeyi veya balığı sevmeyebilir; alkollü içki içmeyebilir. Bu yüzden menü onur konusunu ve konukları memnun edecek biçimde hazırlanmalıdır.

Yemek restoranda verildiğinde ve davetli sayısı altı kişiden fazla olduğunda, davet sahibi daha önceden restoran sahibi ile görüşerek sunulacak menüyü saptar. Davetli sayısı altı ve daha az kişi ise restoranda davetliler yiyecek ve/veya içeceklerini menüden seçerler.

Menü Hazırlama

Yemek davet ve ziyafetlerinde önemli olan yemek çeşidinin çokluğu ve bolluğu değil; davetlileri güler yüzle kabul ve karşılama, güzel bir sofraya düzeni kurma ve masa süslemesi yapma; damak zevki veren güzel ve dengeli dört beş, en fazla altı çeşit yiyecek içeren bir menü hazırlamaktır. Menü hazırlamanın genel kuralları şunlardır:

Menüde yabancı konuklara verilen ziyafetlerde ulusal nitelikli yemekler ve içecekler; özel ev davetlerinde yöresel yemekler sunulmalıdır. (Örneğin Aydınli evsahibinin Kayserili konuğuna mantı ikram etmesi doğru değildir. Öte yandan, Kayserili bir evsahibinden de mantı ikramı beklenir.)

Menü; ülkenin ve yörenin koşulları, kurumun veya kişinin maddi gücü ve statüsü çerçevesinde hazırlanmalıdır. Menü seçiminde yemek çeşidinin çokluğundan ziyade dengeli olmasına dikkat edilmelidir. Aynı lezzette, aynı baharatları içeren ve içinde aynı maddelerin bulunduğu yemekler aynı menüde yer almamalıdır. Yemekler göze ve damağa hitap etmeli, sunulan yemeklerin süslemesine önem verilmelidir.

DİKKAT



Menüde, yerel lezzetlere de yer verilmesine özen gösterilmeli ve menü göze hitap edecek şekilde sunulmalıdır.

Menü hazırlamasında mevsim yemekleri ve meyveleri göz önünde bulundurulmalı; konserve yerine taze sebze, meyve tercih edilmeli; balık mevsimine göre seçilmelidir. Resmî yemeklerde menü listesi hazırlanmalı, masaya konmalıdır. Yemek servisi menüdeki sıraya göre yapılmalıdır. Serviste hafif lezzetli yemekler (çorba, zeytinyağlı sebzeler, beyaz etler) önce; ağızda tat bırakan ağır yemekler (kırmızı sıcak etler) daha sonra verilmelidir.

Akşam yemeği davetinde menü içkili ise ordövr (soğuk yiyecek) tabağı hazırlanmalı, ikram edilen içkiler ile yemek uyumlu olmalıdır. Beyaz etle beyaz şarap, kırmızı etle kırmızı şarap servis edilmelidir. Resmî davetlerde balık (levrek, lagos, sinarit, trança, alabalık, somon balığı) veya hindi, kuzu, süt dana eti ikram edilmeli; tavuk ikram edilmemelidir.

Yabancı konuklara verilecek yemek davetlerinde menü hazırlanırken konukların hangi ülkeye mensup olduğu dikkate alınmalıdır. Örneğin; İrlanda heyetine somon balığı verilmemeli, Arap heyetine alkollü içki ikram edilmemelidir. Yabancı konuklara birden fazla yemek daveti verildiğinde, menülerde aynı yemeklerin yer almamasına dikkat edilmeli; her menüde Türk mutfağından çeşitli yemeklerin tattırılmasına özen gösterilmelidir.

Çalışma günlerinde verilen öğle yemeklerinde içki ikram edilmemeli, resmî ve eşli akşam yemeklerinde sert içki ikram edilmemeli; beyaz ve/veya kırmızı sofraya şarabı ikram edilmelidir. Davetlerde alkollü içkiler, iki kadehten fazla ikram edilmemelidir. Yemek içkili olsun veya olmasın, alkollü içki sevmeyen ve içmeyenler için mutlaka meyve suyu ikram edilmelidir.

Ziyafetlerde, onur konuğu alkollü içki içmiyorsa konuklara alkollü içki ikram edilmemeli ya da onur konuğunun izniyle edilmelidir. Alkollü içki ikramında kural; davet sahibinin içki içip içmemesi değil, onur konuğunun alkollü içki içip içmemesidir. Onur konuğu alkol alıyorsa davet alkollü içki ile verilir. Onur konuğu yoksa, alkol ikramı davet sahibinin takdirine bağlıdır.

Menü Servis Sırası

Resmî yemek davetlerinde servis sırası aşağıda belirtilmiştir (Ünlütürk, 2002: 159):

1) Antre: Başlangıç yemeğidir. Alkollü içki ikram edilen yemeklerde antre olarak zeytinyağlı enginar, deniz ürünleri veya ordövr tabağı; alkollü içki ikram edilmeyen yemeklerde ise çorba servis edilir. Deniz ürünlerinden istiridye, midye, havyar, fûme alabalık, karides kokteyl verilir. Deniz ürünleri verildiğinde şarap da servis edilir ve arkasından çorba ikram edilir; ordövr servis edilmez.

Ordövr tabağı, alkollü içki ikram edilen akşam yemeklerinde verilir. Ordövr masaya oturulunca servis edilir. Kalabalık sosyal davetlerde ordövr tabağı önceden hazırlanıp servis edilebilir. Ordövr tabağında 6-12 çeşit yiyecek (peynir çeşitleri, söğüş domates, salatalık, dolma ve sarma türleri, ezme, Rus salatası, salam, sucuk, karides) bulunur. Ordövr verince çorba servis edilmez. Ordövrden sonra arasıcak servis edilir.

Çorba, alkollü içki ikram edilmeyen yemeklerde sunulur. Çorba et sulu veya kremalı olarak sıcak servis edilir. Çorba ikram edilince, ordövr (meze) tabağı ya da arasıcak servis edilmez; zeytinyağlı yemek veya ana yemek verilir.

2) Arasıcak: Ordövrden sonra, ikişer adet sigara veya muska böreği ile kaşar pane ya da mantar pane (galeta ununa bulanıp kızartılmış), yuvarlak küçük köfte veya kızarmış karides vb. sıcak yiyecek ikram edilir.

3) Anayemek: Ana yemek, sıcak et yemeğidir. Özel ve sosyal davetlerde balık esas yemek olarak da sunulabilir. Ayrıca, zeytinyağlı yemek verilmediği zaman çorbadan sonra ikinci yemek olarak balık sunulabilir.

4) Salata: Özel ve sosyal yemeklerde iştah açıcı olarak esas yemekten önce, resmî yemeklerde esas yemekten sonra veya sıcak et yemeği ile birlikte verilir.

5) Tatlı ve/veya Meyve: Öğle yemeklerinde tatlı ve meyveden biri, akşam yemeklerinde her ikisi de ikram edilebilir. Her ikisi de ikram edildiğinde önce tatlı, on beş yirmi dakika sonra meyve verilir. Hem tatlı hem meyve olarak meyveli veya dondurmali tatlı ikram etmek daha makbuldür. Meyve olarak armut, şeftali, kayısı, üzüm, kiraz ve erikten iki çeşidi sunulur.

6) Kahve ve/veya Likör: İçkili yemeklerden sonra kahve arkasından likör ikram edilir. İçkisiz yemek davetlerinde sadece kahve servis edilir.

Ordövr tabağı, alkollü içki ikram edilen akşam yemeklerinde verilir.

Özel davetlerde, konutta ve restoranda verilen ziyafetlerde kahve masada; resmî davetlerde masadan kalktıktan sonra salonda içilir.



DİKKAT

Menü Örnekleri

Resmî yemek davetlerinde öğle yemeği menüsü dört veya beş, akşam yemeği menüsü beş veya altı çeşitten oluşur. Resmî yemek davetlerinde menüde yedi çeşit yemek sunulmaz. Yedi çeşit yemek sunmak, devlet ziyafeti olarak yalnızca Cumhurbaşkanına aittir.

Resmî yemek davetlerinde sunulması önerilen yemek menüleri aşağıda verilmiştir:

- Mantar çorbası, talaş böreği, dana külbastı, mevsim salatası, baklava, meyve.
- Düğün çorbası, zeytinyağlı enginar, dana file (mantar soslu, pilavlı), mevsim salatası, şekerpare, meyve.
- Mercimek çorbası, zeytinyağlı fasulye, dana madalyon bademli pilavlı, mevsim salatası, çikolata soslu dondurma.
- Mücver, peynirli su böreği, bademli levrek, mevsim salatası, cevizli kabak tatlısı.
- Çorba, dana madalyon (sebzeli, patates pürelili), kaymaklı kadayıf.
- İstiridye, su böreği, piliç sultan dolması, salata, dondurmali revani.
- Domates çorbası, zeytinyağlı kereviz, dana fileminyön, salata, meyve.

- Karides kokteyl, mercimek çorbası, kuzu kapama, salata, kestane tatlısı.
- Zeytinyağlı enginar, su böreği, beğendili kebab, salata, kaymaklı ayva tatlısı.
- Zeytinyağlı enginar, hünkârbeğendi, mevsim salatası, keşkül.
- Ordövr (meze) tabağı, enginarlı karides, mantarlı fileminyon, mevsim salatası, dondurmali kazandibi.

K İ T A P



Nilgün Sevinç, *Ziyafet ve İkram Yönetimi*, (2004, Ankara: Detay Yayıncılık) adlı kitabında, yemek, ikram ve servis kuralları ile ilgili olarak ayrıntılı bilgileri bulabilirsiniz.

Yemek Servis Kuralları

Resmî ve yarı resmî yemek davetlerinde servis, servis elemanları tarafından yapılır. Resmî yemek davetlerinde servis kuralları aşağıda belirtilmiştir:

Masa üstü sofa ve servis düzeni (kumaş masa örtüsü, kumaş peçete; servis tabağı, kaşık, çatal, bıçaklar; ekmek/salata tabağı, bardak ve kadehler) konuklar gelmeden önce hazırlanmış olmalıdır. İlke olarak kaşık ve bıçaklar servis tabağının sağına, çatal sola yerleştirilir. Bu yerleştirme, servis sırasına göre dıştan içe doğru sıralanır. Su bardakları davetliler masaya oturmadan doldurulur. İçki ve meyve suları önceden servis edilmez, arzuya göre yemek sırasında servis edilir.

Ekmek masaya önceden değil, servis başlayınca konur. Ekmek resmî davetlerde dilimlenmiş olarak tabakta servis edilir ve yemek tabağının soluna konur. Özel ve sosyal davetlerde dilimlenmiş veya küçük yuvarlak olarak sepetiyle ortaya konur.

Servis, herkes masaya oturunca başlar. Servis, içkili davetlerde ordövr tabağı veya zeytinyağlı yemek; içkisiz davetlerde çorba ile başlar. İstiridye, midye ve hav-yar çorbadan önce; ıstakoz çorbadan sonra servis edilir. Karides çorbadan önce veya sonra servis edilebilir.

Servis, evsahibinin sağındaki birinci konuktan başlar ve atlamadan sağdan devam eder. Yemekte hanımlar varsa, ilk servis evsahibi erkeğin sağında oturan birinci konuk hanımdan başlar ve sağdan atlamadan devam eder. Servisin önce hanımlara, sonra erkeklere yapılması uygulamasından vazgeçilmiştir. Eşli olarak onur konuğunun bulunduğu yemekte ilk servis onur konuğu hanıma, ikinci servis onur konuğu erkeğe yapılır; servise atlamadan devam edilir. Herkese eşit servis edilir.

D İ K K A T



İlk servis evsahibinin (davet sahibinin) sağındaki birinci konuğa; son servis evsahibi hanıma ve evsahibi erkeğe yapılır.

SIRA SİZDE



4

Resmî yemeklerde nasıl bir menü hazırlanmalıdır? Nelere dikkat edilmelidir?

Masada 12 kişiden fazla davetlinin olduğu davetlerde iki servis elemanı görevlendirilir ve servis aynı anda, onur konuğu hanım ve erkekten başlar. Kalabalık davetlerde 10 kişiye bir servis elemanı görevlendirilir.

Servis, İngiliz yöntemiyle (servis elemanı veya hizmetkâr tarafından tabaklara konulması şeklinde) yapılabileceği gibi, Fransız yöntemiyle de (servis elemanı veya hizmetkâr tarafından servis tabağının konuklara yaklaştırılması ve yemeğin konukların kendilerinin almasını sağlamak şeklinde) yapılabilir. Türkiye’de özel ve sosyal yemeklerde birinci yöntem; resmî yemeklerde ikinci yöntem uygulanır. Servis tabağından yemek alırken iki eli de kullanmak gerekir. Servis tabağındaki servis çatalı sol elle, servis kaşığı sağ elle tutularak yemek tabağına alınır.

Çorba kâsesi doğrudan masa üstüne konmaz, servis tabağı üzerine konur. Servis tabağı yoksa, çorba kendi alt tabağı ile sunulur. Çorba kâsesi ağzına kadar doldurulmaz; en fazla 2/3 oranında konur. Çorba içildikten sonra konukların önündeki çorba kâsesi ile çorba altlığı kaşık ile birlikte kaldırılır. Masada herkes yemeğini bitirmeden ikinci servise geçilmez.

Herhangi bir yemek servis edilmeden içki servisi yapılmaz. Şarap servisi, ana yemek servisinin hemen sonrasında yapılır. Davet sahibi (restoranda) önce kendisi şarabın tadına bakar, bir-iki kelimeyle memnuniyetini belirterek servis edilmesini ister. Servis elemanı, önce evsahibinin sağındaki birinci konuktan, sonra evsahibini atlayarak solundaki ikinci konuktan itibaren servise devam etmelidir. Şarap kadehe üçte ikisi dolacak kadar konur. Davetli şarap istemediğini işaret ederse kadehine şarap konmaz.

Masada herkes yemeğini bitirmeden ikinci servise geçilmez.

Salata, ufak salata tabağı ile herkese ayrı servis edilir ve ana yemek tabağının soluna konur. Salata, ana yemekle birlikte yemek tabağında verilmez. Yemek yenen tabaklar herkes yemeğini bitirince toplanır. Tatlı servisine geçmeden önce masa temizlenir. Kadehler hariç, masadaki tuzluk ve biberlikler, ekmek tabakları ve kullanılmamış çatal bıçaklar toplanır. Masada kullanılmış tabak konuğun sağından alınır; temiz tabak konuğun solundan konur. Tabaklar üst üste konarak toplanmaz, tek tek toplanır. Masa toplandıktan ve temizlendikten sonra tatlı tabağı ile tatlı çatal veya kaşığı getirilip servis edilir. Özel ve sosyal davetlerde tatlı kaşığı veya çatal bıçağı masaya önceden konulur.

Masada kullanılmış tabak konuğun sağından alınır; temiz tabak konuğun solundan konur.

Salona, masaya getirilen ve servis edilen her şey tepsi içinde sunulur. Hiçbir yiyecek ve içecek elden verilmez ve alınmaz. Elle yenen yiyecek ikram edildiğinde, içinde limonlu ılık su bulunan parmak yıkama kâsesi (bol) ile peçete ya da kolonyalı mendil servis edilir. Resmî yemeklerde meyve masaya tabak içinde konmaz, soyulmuş olarak sunulmaz. Meyve, her konuğa ayrı tabakta servis edilir. İçki, çay, kahve, süt, meyve suyu ve su servisi konuğun sağından yapılır. Boş kadeh, bardak ve fincanlar solundan alınır.

Davet ve Ziyafetlerde Görgü ve Nezaket Kuralları

Protokol kurallarının büyük bir bölümünü davet ve ziyafetlerde sofraya ve yemek görgü ve nezaket kuralları oluşturur. Bu konuda bilgi ve görgüsü olmayan ya da az olan kişi katıldığı davette başkalarını rahatsız eder ve ayıplanır. Bu yüzden herkesin sofraya ve yemek görgü ve nezaket kurallarını bilmesi ve uygulaması gereklidir. Yemek görgü ve nezaket kuralları aşağıda belirtilmiştir (Söylemez, 2004: 168).

Protokol kuralları en çok resepsiyonlarda ve yemek davetlerinde uygulanır.



DİKKAT

Yemekte dik ve masaya iki-üç parmak mesafede oturulmalı; bacaklar kapalı olarak yan yana durmalı; ayaklar uzatılmamalı, sandalyenin çevresine dolanmamalı, arkada çapraz yapılmamalı; dizler iki yana açılmamalı, bacak bacak üstüne atılmamalıdır. Ayakkabılar sıkısa bile kesinlikle çıkarılmamalıdır. Dirsekler masaya dayanmamalı, kollar masaya yayılmamalı, yandaki sandalyenin arkasına konmamalıdır. Otururken sandalye sallanmamalı, oturup kalkarken sandalye sürünerek ses çıkarılmamalıdır.

Masaya oturunca, evsahibi ya da onur konuğu kumaş peçeteyi aldıktan sonra peçete alınmalı; sağ üst köşesinden tutularak açılmalı ve ikiye katlanarak kucağa konmalıdır. *Kumaş peçete kesinlikle boğaza takılmamalı veya tabak altına iliştilmemelidir.* (Spagetti veya sulu yemek varsa peçete boğaza takılabilir. Brançta peçete tabak altına üçgen biçimde iliştilirilebilir.) Masadan kalkmak gerektiğinde peçete oturuş sandalyeye bırakılır, masaya konmaz.

Su içtikten veya yağlı bir yemekten sonra veya yemek sırasında dudaklardaki olası su ve yemek artığı peçeteyle hafifçe silinir. Yemek bitince, peçete kullanıldığı belli olacak şekilde katlanmadan masaya tabağın sağına konur. Peçeteyi masaya koymak yemeğin bittiğini belirten bir harekettir. Bu yüzden evsahibi veya onur konuğu peçetesini masaya bırakmadan diğer konuklar peçetelerini masaya koy-

mamalıdır. Masadaki tabak, bardak, kaşık, çatal, bıçağı peçeteyle silmek evsahibi hanıma veya restoran sahibine hakaret kabul edilir. Peçeteyle ter silmek de ayıptır.

Kâğıt peçete pantolon/etek üstüne serilmez. Sofrada hem kâğıt hem kumaş peçete varsa kumaş peçeteyle dudaklar silinmez, kâğıt peçeteyle silinir. Sofrada kullanılan kâğıt peçete buruşturulup, topaç hâline getirilip yere atılmaz, tabak içine konmaz, tabağın sağına bırakılır.

Çorbanın soğumaması için evsahibi servis yapılanlara başlamalarını rica etse bile, çorbanın evsahibine sunulması ve evsahibinin “buyurun, afiyet olsun!” demesiyle başlamak gerekir. Evde verilen bir davette yemeği evsahibi hanım başlatır; içkili yemeklerde içkiyi evsahibi erkek “Hoş geldiniz”, “Şerefimize!” ya da “Sağlığınıza!” diyerek ve kadeh kaldırarak başlatır. Davetlerde evsahibi, varsa onur konuğu yemeğe başlamadan yemeğe; evsahibi erkek kadeh kaldırmadan içkiye başlanmamalıdır. Yemeğe herkesle beraber başlanır. Ancak kalabalık veya çok masalı yemeklerde masadaki konukların yarısına servis yapılırken yemeğe başlanabilir. Erkekler aynı masada oturdukları bayanların yemeğe başlamalarını beklemelidir.

Servis beklenirken kesinlikle ekmek alınıp yenmemeli; sofrada çatal, bıçak veya ekmekle oynanmamalıdır. İkram edilen hiçbir yemek koklanmamalı; mazeret ileri sürerek reddedilmemelidir. Arzu edilmediği takdirde bir-iki lokma alıp tabakta bırakılmalıdır. Sofrada ağızda yemek varken konuşmamalı; lokma önce yutulmalı sonra konuşmalıdır. Yemek yerken ağız kapalı tutulmalı; ağza alınan ve çiğnemenen lokmayı sofrada bulunanlar görmemelidir.

Yemekte suskun oturulmamalı; sağdaki ve soldaki konuklarla sohbet edilmelidir. Yemekte konukları rahatsız edebilecek kaza, hastalık, savaş ve ölüm gibi üzücü, moral bozucu, iştah kaçırıcı, kötü ve tatsız olaylardan ve konulardan söz edilmemelidir; terör ve savaşla ilgili konular, siyasi ve dinî konular konuşulmamalıdır. Sofrada herkesi ilgilendiren ve eğlendiren ortak konular konuşulmalı; yüksek sesle veya çatal bıçağı ele alarak, el kol hareketleri yaparak konuşmamalıdır. Yemekte el kol hareketleri yapmak, yüksek sesle konuşmak, kakhaha atmak rahatsız edicidir. Yemek masasında otururken ve sohbet ederken bilekler masaya konabilir; ellerden biri masa altında tutulabilir veya eller diz üstünde olabilir.

Masadakilerin iştahını ve huzurunu kaçırıcı, sesli biçimde burun silme, aksırma, öksürme, geğirme, tükürme, parmak yalama, ağızdan elle meyve veya zeytin çekirdeği çıkarma, çatal bıçağı yalama, çorbayı üfleyerek ve höpürdeterek içme, yemeği şapırdatarak yeme, ağızda yemek varken konuşma gibi olumsuz hareketlerden kaçınmalı; yemeğin sonunda kürdanla dış karıştırılmamalıdır. Sofrada yemek devam ederken ani bir rahatsızlık veya ihtiyaç olduğunda (burun temizleme, ilaç alma, cep telefonuyla konuşma, kürdan kullanma, makyaj tazeleme vb.) evsahibinden; kalabalık davette yanda oturanlardan izin alarak masadan kimseyi rahatsız etmeden kalkmak, salona veya lavaboya giderek ihtiyaç gidermek, gelince özür dilemek uygun olan davranış yöntemidir.

Sofrada bardak devrilmesi, yemek dökülmesi gibi küçük kazalar büyütülmemelidir; hoşgörüyle karşılanmalı ve görmezden gelinmelidir. Yere düşürülen kaşık, çatal, bıçak veya peçete yerden alınmamalı; servis elemanından yenisi istenmelidir.

Yemek sırasında, servis elemanına yardımcı olmak için tabak uzatmak veya elinden tabak almak yanlıştır. Her şeyi servis elemanı kendisi almalı ve koymalıdır. Ancak samimi ev davetinde evsahibi hanıma yardım etmek nezakettir.

Resmî bir davette sözlü ve yüksek sesli müzik çalınmaz, radyo ve televizyon açılmaz. Fon müziği olarak yalnızca piyano ve klasik müzik çalınabilir. Ancak sosyal nitelikli, içkili ve eğlenceli akşam ziyafetlerinde müzik eşliğinde yemek yemek normaldir.

Zorunluluk olmadıkça evsahiplerinin yemekte sofradan kalkması, konukları yalnız bırakması doğru değildir. Evsahipleri bütün konuklar yemeklerini bitirdikten sonra birlikte, varsa onur konuğu ile birlikte sofradan kalkarlar. Sofradan kalktıktan sonra, ayakta bir şeyler yemeye veya içmeye devam etmek hoş olmayan davranıştır.

Yemek davetlerinde, evsahibi yemeğin sonuna doğru (tatlı ikramından sonra) kadehine/bardağına çatalın kenarıyla hafifçe vurarak konukların dikkatini çeker ve ayağa kalkarak konuklarını ağırlamaktan ve bu davete vesile olan olayı birlikte kutlamaktan dolayı eşiyile birlikte büyük onur ve mutluluk duyduklarını ifade eder. Davete teşekkür konuşmasını, onur konuğu ya da davet sahibinin sağında veya karşısında oturan birinci konuk erkek yapar. Konuşmasında, yapılan ikramlar ve evsahiplerinin konukseverliklerine, konuklar adına teşekkür eder.

Bir davette yemeği hep birlikte başlamak ve birlikte bitirmek temel görgü ve nezaket kuralıdır. Bu yüzden, yemeği önce bitirip sofradan kalkmak doğru değildir. Davetliler, evsahibi ve onur konuğu sofradan kalkmadan kalkmamalıdır. Sofradan kalkarken sandalye hafifçe kaldırılarak geriye doğru çekilmeli; kalktıktan sonra da geçişi engellemek için masaya hafifçe yaklaştırılmalıdır. Önce, hanımların geçmelerini beklemek nezakettir.

Davette; teşekkür konuşmasını onur konuğu ya da davet sahibinin sağında veya karşısında oturan birinci konuk erkek yapar.

Yemekli davetlerde tüm davetliler yemeğini bitirmeden masadan kalkmamalıdır. Masada onur konuğu varsa, onur konuğu kalkmadan hiç bir davetli kalkmamalıdır.



DİKKAT

Yemek Yeme Kuralları

Yemek yeme kuralları toplumsal ve kurumsal yaşamda kişinin görgü, nezaket ve temsil düzeyini gösteren en önemli ölçütlerden biridir. Özel, sosyal ve resmî ortamlarda verilen davet ve ziyafetlerde yemek yeme kuralları protokol, görgü ve nezaket açısından son derece önemlidir. Sosyal ortamda çorba içmeyi bilmeyen bir kişinin görgü ve terbiyesi zayıf; resmî ortamda ise temsil niteliği yok demektir. Bu yüzden yemek yemeyi bilmeyen kişinin önce kendisi, sonra ailesi ve kurumu ayıplanır. Bu nedenle sosyal ve kurumsal yaşamda herkes yemek yeme kurallarını bilmek ve uygulamak zorundadır. Yemek yeme kuralları aşağıda ayrıntılı olarak belirtilmiştir (Aytürk, 2013: 247):

Çorba ekmekle içilmez, çorbanın içine ekmek doğranmaz. Çorba, kâseden masanın ortasına doğru olan tarafından 2/3 oranında doldurularak kaşığa alınır ve kaşığın yan uç kısmından bir defada üflenmeden ve hüpürdetilmeden içilir; kaşık tamamen ağza sokulmaz. Çorba çok sıcak ise soğutmak için kaşıkla biraz karıştırılır. Çorba içerken hafif eğilmek normaldir. Çorba içerken kaşık çorba kâsesinin içinde bırakılır, kâseye köprü yapılmaz. Çorba bitince kaşık kâsenin altındaki tabağın sağ tarafına konur. Çorba kâsesinin altında tabak yoksa kaşık çorba kâsesinin içinde bırakılmalıdır. Resmî davette kâsenin dibindeki çorbayı içmek için kâse eğilmez. Özel ortamda kâsenin dibindeki çorbayı içmek için kâse masanın ortasına doğru eğilir, kaşığın masanın ortasına bakan yanı ile alınır.

Ekmek, ister yuvarlak ister dilimlenmiş servis edilsin, sepetin içinden çatalla alınır ve varsa yemek tabağının solundaki ekmek tabağına konur; ekmek tabağı yoksa alınan ekmek dilimi yemek tabağının kenarına konur veya yemek tabağının soluna kâğıt peçete üstüne konur. Ekmek ısırılarak yenilmez, bıçakla kesilmez, lokma lokma elle koparılıp yenir. Ekmeği yemeğin suyuna banmak, ekmekle tabağı sıyırmak da doğru değildir. Yemek servis edilen kaşık, çatal veya bıçak kullanılarak yenir; kesinlikle ekmek banarak yenmez. Servis tabağındaki yiyecek, servis kaşığı ile tabağa alınır, servis kaşığı tekrar yerine konur.

Bal, reçel, tereyağı, ketçap ve hardal gibi yiyecekler kaşık ile önce tabağa alınır; küçük parçalar hâlinde tabaktan alınarak lokma üstüne konarak yenir. Sos doğrudan yemeğin üstüne dökülebilir.

Yemek yeme kuralları toplumsal ve kurumsal yaşamda kişinin görgü, nezaket ve temsil düzeyini gösteren en önemli ölçütlerden biridir.

Tabakta servis edilen, kesilmiş ve dilimlenmiş limon elle alınır. Limon sıkılırken suyunun etrafa sıçramasını önlemek için sol el ile çorba ya da salata tabağının üstünde, sağ elin baş ve işaret parmaklarıyla, sol elin avucu içinde sıkılır. Limon sıkmak için, çatal veya kaşık kullanılmaz. Resmî davetlerde limon tüle sarılı olarak servis edilir. Sirke, yağ, limon gibi sıvılar yavaşça ve etrafa sıçratmadan dökülür. Yemeği tatmadan önce tuz kullanmak doğru değildir. Üstü açık tuzluk ve biberlik içindeki ufak kaşıkla alınır. İçinde kaşığı yoksa temiz bir bıçağın ucuyla alınır. Yemek masasındaki tuzluk, biberlik, ekmek uzakta ise uzanarak veya kalkarak alınmaz, en yakın kişiden rica edilir. Hiçbir zaman üstlerden ve onur konduğundan tuzluk, biberlik vb. istenmez. Tuzluk, biberlik gibi baharat ve tatlandırıcılar kullanıldıktan sonra ortaya konur, iade edilmez.

Balık, önce başından kuyruğuna kadar bıçak ile çatalın yardımıyla orta kısmından yarılır, sonra iskeletinden ayrılarak ikiye bölünür.

Kural olarak yumuşak olan köfte, sebze ve salata bıçakla kesilmez; çatalın kenarı ile küçük parçaya bölünür. Ancak çatal bıçak servis edilmiş ise çatal bıçak kullanılarak yenir. Balık, özel balık bıçağı ve çatalıyla yenir. Balık, önce başından kuyruğuna kadar bıçak ile çatalın yardımıyla orta kısmından yarılır, iskeletinden ayrılarak ikiye bölünür. Üstte kalan parça bıçakla kılçıktan ayıklanır. Bu kısım yendikten sonra diğer parça kılçıktan ayrılarak yenir. Balık, et gibi bıçakla kesilerek yenmez, kılçıktan ayrıldıkça çatala parça parça yenir. Balığı temizledikçe yemek gerekir; baştan tamamen temizleyip sonra yemek doğru değildir. Balık yenirken iskelet ve kılçıklar, ayrıca servis edilen tabağa konur; ayrı tabak yoksa tabağın bir kenarında biriktirilir. Ağza gelen kılçık parmakla çıkarılıp tabağın kenarına konur. Yeme işi bitince, kılçıklar tabağın ortasına itilir. Piliç ve tavuk, çatal bıçakla ve birer lokma kesilerek yenir.

Et yemeği (ana yemek) servis elemanı tarafından tepside servis edildiğinde seçim yapmadan, sırada ne varsa o alınır.

İNTERNET



Balık yeme konusunda görüntülü yayına <http://www.uzmantv.com/hangi-mevsimde-hangi-balik-yenir> adresinden ulaşabilirsiniz.

Et, çatal bıçakla lokma lokma kesilerek yenir. Tabakta etin hepsini çatal-bıçakla küçük parçalar hâlinde kesmek, kesilen parçaları tabakta biriktirip sonra yemek doğru değildir. Her lokma yeneceği zaman bıçakla kesilir, kesilen parça çatala saplanır ve çatal ağza götürülerek yenir.

DİKKAT



Yemekli davetlerde ana yemek (et yemeği) ikinci kez servis edildiğinde alınmasında sakınca yoktur.

Yemekte çatal bıçak beraber kullanıldığı zaman, çatal sol ele, bıçak sağ ele alınır. Bir yiyecek kesmek için, mutlaka çatal-bıçak kullanılır. Ancak sol elle yemek yiyemeyen kişi, iki üç lokmayı (yarısını) kesip bıçağı tabağın üst kısmına masaya paralel biçimde koyarak, çatalı sağ eline alarak yiyebilir. Yemek sırasında çatal bıçak birlikte kullanıldığında tabak içine L şeklinde bırakılır. Bu pozisyon yemeğin devam ettiğini gösterir. Yemek sırasında çatal ve bıçak tabakta çapraz bırakılmaz, tabağa dıştan köprü yapılmaz; masanın veya peçetenin üstüne konmaz. Yemek bittiğinde çatal ve bıçak tabak içinde saat dördü yirmi geçe pozisyonunda birbirine paralel biçimde bırakılır. Bıçağın yüzü çatala (sola), çatalın dişleri tabağa bakar. Yemekte sadece çatal kullanıldığı zaman, çatal sağ ele alınır, yemek sağ elle yenir. Kişi solaksa sol elle yer, ancak baştan solak olduğunu yanındakilere söylemelidir. Bıçakla ağza yemek alınmaz ve bıçak ağza götürülmez.

SIRA SİZDE



5

Et yemeği yerken çatal hangi elde, bıçak hangi elde tutulmalıdır?

Kişi, ortadaki servis tabağından doğrudan kendi kaşığı ile yiyecek alıp yemeli; servis kaşığı ile almalıdır.

Yemekte başkasının bardağı, kaşığı, çatalı ve bıçağı izin alınarak dahi kullanılmaz. Yemek sırasında ağza gelen kemik vb. dil ucuyla çatala konur veya ağız peçete ile kapatılarak çıkarılır ve tabağın kenarına bırakılır. Yemekten kıl, sinek vb. çıkarsa kimseye belli etmeden üstü yemekle örtülür ve yemeğe devam ediliyor izlenimi verilir; yemekte sorun çıkarılmaz. Yemek sırasında parmaklar yemekle temas ederse parmaklar yalanmaz, peçeteyle silinir.

Tabakta yemek bırakmak kibarlık değildir. Kişi yiyeceği kadar yemek almalı ve aldığı yemeği bitirmelidir. Tabağı lokmayla sıyırmak, tabağın dibindeki yemeği almak için tabağı eğmek doğru değildir.

Pilav ve makarna sağ elle ve çatala yenir. Spagetti, kaşık içinde çatala dolanarak lokma hâline getirilip yenmelidir. Sarkan kısım, bıçakla değil çatalın kenarı ile tabakta koparılır. Patates çatala yenir. Kızarmış gevrek patates ve cips elle yenir. Börek bıçakla kesilir, çatala yenir.

Bisküvi, kek, kanep, kuru pasta ve küçük sandviç elle yenir. Tatlı olarak ikram edilen kek ve pasta çatala yenir. Ancak pasta, çatal bıçakla servis edilmiş ise, çatal bıçak kullanılarak yenmelidir. Sütlu tatlılar ile dondurma ve yoğurt, servis edilen kaşıkla yenir. Yerken kaşık tabağın içine konur, yemek bittikten sonra servis tabağının sağ tarafına konmalıdır.

Bir davette yemek yeme konusunda masada bulunan onur konuğuna; yoksa evsahibine veya refakat edilen hanıma uymak gerekir.



DİKKAT

Genel kural olarak bir yiyecek ne ile servis edilmiş ise onunla yenir. Çatal bıçak konmuş ise ikram edilen yiyecek çatal bıçakla yenir, yalnızca çatal konmuş ise çatala, kaşık konmuş ise kaşıkla yenir. Çatal, bıçak ya da kaşık konmamış ise elle yenir. Nasıl yeneceği bilinmeyen veya yemesi zor olan yemek, masada onur konuğuna, evsahibine veya refakat edilen hanıma bakılarak yenir. Ayrıca nasıl yeneceği bilinmeyen bir yiyeceğin nasıl yeneceğini restoranda servis görevlisine sormak ayıp değildir.

Genel kural olarak; bir yiyecek ne ile servis edilmiş ise onunla yenir.

Yemek hızlı yenmemeli; onur konuğuna ve yanında bulunan hanımla veya topluluğa uyularak yavaş yavaş yenerek birlikte bitirilmelidir. Ağızda yemek varken bir şey içilmemeli lokma önce yutulmalı sonra içilmelidir. Su, meyve suyu veya içki gibi içeceklerin bir defada içilip bardağın boşaltılması son derece yanlıştır.

Sofra ve yemekte görgü ve nezaket kurallarını Yüksel Söylemez'in, Görgüsüzlük Çağı (Ankara: ODTÜ Yayını, 2004), adlı kitabında bulabilirsiniz.



K İ T A P

Şerefe Kadeh Kaldırma Kuralları

Resmî, özel ve sosyal içkili davetlerde kadeh kaldırmak yaygın bir gelenek ve merasimdir. Şampanya, şarap, rakı, votka, cin ve viski gibi içkilerde kadeh kaldırılır. Bira, likör, konyak ve meyve suyu içerken kadeh kaldırılmaz. İlke olarak, resmî bir davette onur konuğunun ve/veya konukların “şerefine”; özel ve sosyal davetlerde dostların “sağlığına”; nişan ve nikâh törenlerinde, düğünlerde ve evlenme yıldönümlerinde “çiftlerin” mutluluğuna kadeh kaldırılır.

Resmî ziyafetlerde davet sahibi, birinci yemeğin başında içki servisi yapılırca ayağa kalkarak konuklarını ağırlamaktan duyduğu memnuniyeti belirten kısa, ölçülü ve samimi bir konuşma yapar ve kadehini eline alıp onur konuğuna bakarak, “Dostluğumuz için kadehimi şerefimize kaldırıyorum” diyerek kadehinden

bir yudum içer. Bu sırada, şerefine kadeh kaldırılan onur konuğu yerinde oturur, kadehini kaldırmaz. Diğer konuklar ayağa kalkarak kadehlerini kaldırıp evsahibi-ne eşlik ederler. Şerefe kadeh kaldırılınca yakında ve uzakta oturan herkes, meyve suyu içenler dâhil, kadehini/bardağını kaldırır ve bir yudum içer. Şerefe kadeh kaldırırken, kadeh göğüs hizasında tutulur; ileriye uzatılmaz ve şerefine kaldırılan konukun kadehiyle tokuşturulmaz. Herkes oturduktan sonra, evsahibinin bu nazik davranışına ve konuşmasına cevaben, şerefine kadeh kaldırılan onur konuğu ayağa kalkarak teşekkür eder, kendisi de kadehini kaldırarak bir yudum içer. Tüm davetliler de aynı şekilde onur konuğuna uyarak kadeh kaldırır ve bir yudum içerler. Resmî davette şerefe kadeh kaldırma merasiminde davetli sayısı oniki'nin altında ise evsahibi ayağa kalkarak kadehini şerefe kaldırırken onur konuğu ve davetliler de ayağa kalkarlar. Evsahibi kadehini göğüs hizasında onur konuğuna uzatır, onur konuğu da kadehini evsahibine doğru uzatarak kadehlerini boş olan üst kısımlarından dokundururlar. Davetliler de ayakta kadehlerini kaldırarak bir yudum içerler. Ancak kalabalık davetlerde, şerefe kadeh kaldırma merasiminde davetliler ayağa kalkmaz; oturdukları yerde yanındaki ile kadeh tokuşturmadan şerefe kaldırmaya eşlik ederler. Özel ve sosyal ziyafetlerde kadeh kaldırmak ve kadeh tokuşturmak her toplumda sosyal bir gelenektir.

Özel ve sosyal ziyafetlerde kadeh kaldırmak ve kadeh tokuşturmak her toplumda sosyal bir gelenektir.

Bir davette içkiyi başlatma, şerefe ya da sağlığa kadeh kaldırma hakkı davet sahibine aittir. İçkili yemeklerde kadeh kaldırıp içkiyi başlatmadan içki içmeye başlanmaz. Konuk ve hanım içkiyi başlatmak için şerefe ya da sağlığa kadeh kaldırmaz. Çünkü kadeh konukun ve hanımın şerefine kaldırılır. Bir davette evsahibi alkollü içki içmediği hâlde, konuklarına içki ikram ettiğinde, sofrada kadeh kaldırma merasimi yapılmaz. Bir davette evsahibi ya da onur konuğu içki içmiyorsa, konukların da içmemesi saygı ve nezaket gereğidir.

DİKKAT



Onur konuğu, şerefe kadeh kaldırmaz. Çünkü kadeh, onur konukunun şerefine kaldırılır.

SIRA SİZDE



6

Sütlü tatlılar nasıl yenmelidir?

Kurumsal ve sosyal bir davette, şerefe/sağlığa kadeh kaldırma sırasında, kadeh kaldırılan kişiye doğru dönülmeli; göz teması kurularak “şerefimize” ya da “sağlığınıza” denmelidir. Bir kutlamada “kadehimi Sayın Turgay Bozkurt’un başarısı için kaldırıyorum” veya “kadehimi Sayın Nihat Yenel’in işletmemize yaptığı değerli katkıları için kaldırıyorum” denir. Nikâh ve evlenme (düğün) törenlerinde “kadehlerimizi yeni evlilerin mutluluğuna kaldıralım”; evlilik yıldönümü kutlamasında “kadehlerimizi Ayşe ve Ahmet Ünal’ın mutluluğuna ve sağlığına kaldıralım” denir (Deniz, 1990: 258).

Meyve Servis Etme ve Yeme Kuralları

Davet ve ziyafetlerde meyveleri protokol ve görgü kurallarına uygun biçimde yemek gerekir. Herkesin meyve yeme kurallarını bilmesi gereklidir.

Resmî davetlerde meyve her konuk için ayrı tabakta servis edilir. Özel ve sosyal davetlerde büyük ve özel meyve tabağı içinde masanın ortasına konabilir; konuklar sevdikleri meyveleri kendi tabaklarına alırlar. Ancak ortadan meyve alırken seçmeden almak gerekir. Evde veya restoranda verilen özel ve sosyal davetlerde meyveler soyulmuş ve dilimlenmiş olarak sunulabilir. Meyveler ne ile servis edilmiş ise onunla yenir. Çatal-bıçakla servis edilen meyveyi ele alıp soymak doğru değildir. Çekirdekli bir yiyecek ağza ne ile götürülürse çekirdeği de onunla çıkarılır.

Çekirdekli bir yiyecek ağza ne ile götürülürse çekirdeği de onunla çıkarılır. Örneğin; zeytin çatalla yenir, çekirdeği çatala çıkarılır; üzüm elle yenir, çekirdeği elle çıkarılır; komposto kaşıkla içilir, çekirdek kaşıkla çıkarılır.

rılır. Örneğin zeytin çatalla yenir, çekirdeği çatalla çıkarılır; üzüm elle yenir, çekirdeği elle çıkarılır komposto veya hoşaf kaşıkla içilir, çekirdek kaşıkla çıkarılır.

Çay/Kahve Servis Etme ve İçme Kuralları

Türkiye’de demleme çay ve Türk kahvesi milli içecektir. Konuklara çay ve/veya kahve ikram etmek özel, sosyal ve resmî ortamda milli gelenektir. İlke olarak kahvaltılı çayı ile poşet çay ve bitki çayları fincanda; konuğa ikram edilen demleme çay ince belli düz cam bardakta ve tepsi içinde servis edilir. Çay ve kahve servisinde, tabağın içine, bardak ya da fincanın kaymaması, çay veya kahve döküldüğünde dışarıya damlamaması, çayı karıştırırken ses çıkarmaması için bardak altına yuvarlak kâğıt peçete koymak inceliklerdir. Çay ve kahve servisinde kaşık, sapı sağa gelecek biçimde tabağa konur; fincanın veya bardağın içine konmaz. Şeker, kaşığın içine konur. Çay/kahve bardağı ya da fincanı konuğun eline verilmez; masada oturanın önüne, koltukta oturanın sehпасına konur. Çay ve kahve oturularak içilir, ayakta içmek doğru değildir. Çay, kahve içmek için çay bardağı ya da kahve fincanı tabağı ile birlikte ele alınır. Tabak sehpa da bırakılmaz. Çay/kahve masada içiliyorsa tabak masada kalabilir. Şeker, tabakta kaşığın içinde servis edildiğinde, kaşıktaki şeker birlikte bardağa konur. Şekerin erimesi için bardak tekrar masaya/sehpaya bırakılır ve 5-10 saniye beklenir. Sonra bardak tabağıyla birlikte tekrar ele alınır, şekeri ses çıkartmadan karıştırılır. Kaşık bardak içinde bırakılmaz; çıkarılıp tabağın sağına konur. Çayı sesli olarak karıştırmak; kaşığı içinde tutarak, üfleyerek ve höpürdeterek içmek görgüsüzce bir davranıştır. Çayı ve neskafeyi soğutmak için hafifçe karıştırmak yeterlidir.

Poşet çay, bitki çayları ve neskafe kulplu fincanla servis edilir. Poşetin suyu, kaşık ile fincanın kenarına bastırarak ya da poşet ipini kaşık yardımıyla poşetin etrafına dolayarak akıttıktan sonra, poşet tabağın kenarına konur. Poşet fincan içinde bırakılmaz. Tabak yoksa poşeti koymak için tabak istenmelidir. Çay veya kahve tabağa döküldüğünde tabak alınması mümkün değilse tabağa kâğıt peçete konabilir. Çay, kahve, süt, meyve suyu ve su servisi konuğun sağından yapılır; boş bardak ve fincanlar solundan alınır (Özaltın, 2005: 285).

Türkiye’de demleme çay ve Türk kahvesi milli içecektir.

İşyerinde, konuğa yapılmak istenen ikramlarda ne alacağını sorma biçimi konuğun statüsüne göre değişir.



DİKKAT

İş yerinde evsahibi, davet ettiği veya randevu vererek kabul ettiği konuğuna ikram ettiği içekte refakat etmelidir. Konuk çay isterse evsahibi de çay içmeli; konuk kahve istediğinde, kahve içerek konuğa eşlik etmelidir. Ancak iş sahiplerine, müşterilere ve personele eşlik etmek gerekli değildir. Konuk, önemli bir sağlık nedeni olmadıkça ikram edilen içeceği reddetmemelidir.

İlke olarak, ziyaretçilere “Çay/kahve ne arzu edersiniz?” diyerek; üst ve önemli konuklara “Çay/kahve ne emredersiniz?” “Kahveyi nasıl emredersiniz?” diyerek sorulmalıdır. Konuklara ne içeceğini evsahibi sorar, servis elemanının ya da hizmetlinin sorması doğru değildir. Hizmetli, hizmetkâr veya garson (servis elemanı) sadece servis eder.

İş yerinde çay/kahve ikram eden yöneticinin çay/kahve içme süresi, gelen ziyaretçiye ayırdığı süreyi gösterir. Bu yüzden çay veya kahveyi, ikram eden yönetici ile birlikte içmek gerekir. Yöneticilerin makamında/ofisinde çay/kahve içerken çay bardağı veya kahve fincanı ile tabağı, yöneticinin masasına konmamalı; misafir sehпасına konmalıdır. İkram eden evsahibi çay/kahveyi bitirince ziyaretçi de bitirmeli ve teşekkür ederek ayrılmak (kalkmak) için izin istemelidir.

Davet ve ziyafetlerde görgü ve nezaket kuralları ile ilgili bilgilere www.ikyworld.com/kitaplik/GorguveNezaketKurallari.pdf adresinden ulaşabilirsiniz.



İNTERNET

Özet



Davet ve ziyafetlerde bilinmesi ve uyulması gereken davranışları (görgü ve nezaket kurallarını) açıklamak.

Davet ve ziyafetler (kokteyl parti, resepsiyon, yemek davetleri) özel, sosyal ve kamusal yaşamda protokol, görgü ve nezaket kurallarının uygulandığı en önemli resmi ve sosyal etkinliklerden biridir. Bu yüzden kişinin protokol, görgü ve nezaket düzeyi en çok davet ve ziyafetlerde giyimi, yemesi ve içmesiyle ortaya çıkar. Örneğin bir ziyaretçiye evde ya da iş yerinde çay ikram edildiğinde, kişinin çay bardağını alışı, tutuşu ve içişinden onun görgüsü ve bilgisi belli olur. Çay bardağını tek eliyle alan ve tutan, tabağı sehpa bırakarak; çayın şekerini şakırdatarak karıştıran, çay kaşığına bardağın içinde bırakan, parmağıyla kaşığın tepesinden tutarak ve çayı höpürdeterek içen kişi çay içmeyi öğrenmemiş demektir. Böyle bir kişi gittiği davette hem çevresini rahatsız eder hem kendinin ve çalıştığı kurumun itibarını düşürür. Aynı şekilde; bir davette elma yemeyi bilmeyen, elmayı eline alıp ısırarak yiyen kişi de hem çevresini rahatsız eder hem kendinin ve kurumunun itibarını düşürür. Kurumsal yaşamda yeme içme konusunda görgüsü ve bilgisi olmayan kişi kurumunu olumsuz temsil eder. Bu nedenle kurumsal ve sosyal yaşamda temsil ve itibar açısından herkesin davet ve ziyafetlerde görgü ve nezaket kurallarını özellikle yemek ve meyve yeme kurallarını iyi bilmesi ve uygulaması gereklidir.



Davetler için nasıl davetiye hazırlanacağını açıklamak.

Resmî kokteyl, resepsiyon ve ziyafetlere davet, davetiye kartıyla yapılır. Davetiye kart ya da mektup olarak gönderilir. Resmî bir davetiyede, kurumun ve davet sahibi yetkilinin adı, soyadı; davet eşli ise, kurumun ve yetkilinin adı ve soyadı ile birlikte refakat eden eş bay ya da bayan olarak yalnızca soyadı yazılır. Ortaya davet edilecek kişinin adı ve soyadı yazılır. Çok sayıda davetliye gönderilecek kartlarda, metin içinde basılı olarak “eşinizle birlikte teşekkürlerinizi” denir. Özel ve sosyal davette, davet sahibi hanımın adı önce, erkeğin adı sonra; davet edilen hanımın adı önce erkeğin adı sonra yazılır. Davete

kaç kişinin katılacağını bilmek için davetiyenin altına “L.C.V.” (Lütfen Cevap Veriniz) rumuzu konur ve telefon numarası yazılır. Sadece gelinmeyeceğinin bildirilmesi istendiğinde, özellikle yemek davetiyelerinde “Mazeret” ibaresi yazılır ve telefon numarası konur.



Davet ve ziyafetlerde yiyecek ve içeceklerin nasıl servis edileceğini sıralamak.

Yemek davetlerinde (ziyafetlerde) servis aşağıda belirtilen sırayla yapılır: (1) Antre: Alkollü içki ikram edilen yemeklerde zeytinyağlı enginar, deniz ürünleri veya ordövr tabağı; alkollü içki ikram edilmeyen yemeklerde çorba servis edilir. (2) Arasıcak: Ordövrden sonra, sigara veya muska böreği, kaşar pane, mantar pane, yuvarlak küçük köfte ikram edilir. (3) Anayemek: Balık ve/veya sığat et yemeğidir. (4) Salata: İştah açıcı olarak esas yemekten önce; resmî yemeklerde esas yemekten sonra veya sıcak et yemeği ile birlikte verilir. (5) Tatlı ve/veya Meyve: Tatlı ve meyveden biri, her ikisi ikram edildiğinde, önce tatlı on beş yirmi dakika sonra meyve verilir. (6) Kahve ve/veya Likör: İçkili yemeklerde önce kahve, arkasından likör ikram edilir. İçkisiz yemeklerde sadece kahve servis edilir.



Davet ve ziyafet gibi resmî ve sosyal ortamlarda uyulması gereken kuralları tanımlamak.

Resmî ve sosyal davet ve ziyafetlerde; davete daima ve mutlaka zamanında ve uygun kıyafetle, akşam davetlerine koyu renk takım elbiseyle gitmek; davette, varsa onur konuğuna, evsahiplerine ve topluluğa uymak; ikram edilenin dışında birşey talep etmemek; alkollü davette kesinlikle fazla içki içmemek ve sarhoş olmamak; evsahipleri ve birlikte olduğu diğer davetlilerle uyum içinde hoş sohbet etmek; onur konuğundan ve/veya kurum amirinden önce davetten ayrılmamak; davet sonunda ayrılırken evsahiplerine içtenlikle teşekkür etmek gereklidir.

Kendimizi Sıneyalım

1. Resmî davette meyve nasıl servis edilir?
 - a. Ortaya bütün konulur.
 - b. Ortaya soyulmuş, dilimlenmiş olarak konur.
 - c. Çatal bıçakla ayrı tabaklarda bütün olarak servis edilir.
 - d. Soyulmuş, dilimlenmiş olarak çatala ayrı tabaklarda konur.
 - e. Sadece bıçakla ayrı tabakta, bütün olarak konur.
2. Resmî davette kumaş peçete nereye ve nasıl konur?
 - a. Tabak içine üçgen olarak
 - b. Tabak içine dikdörtgen olarak
 - c. Tabanın sağına dikdörtgen olarak
 - d. Tabanın soluna dikdörtgen olarak
 - e. Tabanın dışında konik olarak
3. Resmî ve içkili bir davette konuşma ne zaman yapılır?
 - a. Yemek sonunda
 - b. İçki servisi yapılırca
 - c. Tatlı servisinden önce
 - d. Yemeğin ortasında
 - e. Yemekten sonra
4. Şerefe kadeh kaldırma nasıl **yapılmaz**?
 - a. Kadehi baş hizasında kaldırarak
 - b. Şarap kadehini şerefe kaldırarak
 - c. Rakı bardağını şerefe kaldırarak
 - d. İçki kadehini şerefinize kaldırıyorum diyerek
 - e. Kadehi kaldırıp “şerefinize” diyerek
5. İçkisiz bir yemekte uygun yemek menüsü sırası hangisidir?
 - a. Zeytinyağlı, et yemeği, çorba
 - b. Et yemeği, zeytinyağlı, meyve
 - c. Çorba, zeytinyağlı, sıcak et yemeği, tatlı
 - d. Çorba, beyaz et, meyve, tatlı
 - e. Sıcak et yemeği, çorba, tatlı
6. Yemek devam ederken çatal bıçak tabakta nasıl bırakılır?
 - a. Tabakta çapraz olarak
 - b. Tabakta yan yana
 - c. Tabakta saat dördü yirmi geçe şeklinde
 - d. L şeklinde
 - e. Tabığa paralel olarak
7. Kurumsal resepsiyonda karşılama ve kabul kimler tarafından yapılır?
 - a. Protokol görevlileri
 - b. Yöneticinin başyardımcısı ve eşi
 - c. Yönetici yardımcısı ve protokol müdürü
 - d. Yöneticinin eşi hanım ve kendisi
 - e. Yönetici ve eşi ile 1. yardımcısı ve eşi
8. Masada çatal bıçak sıralaması nasıl yapılır?
 - a. Bıçak sağda, çatal solda yemek servis sırasına göre dıştan içe doğru
 - b. Yemek servis sırasına göre sağ ve solda içten dışa doğru
 - c. Yemek servis sırasına göre soldan sağa doğru
 - d. Bıçak ve çataların boyuna göre
 - e. Tabanın sağında çatal, solunda bıçak
9. Kurumsal ve eşli yemek davetiye kartında evsahipleri nasıl yazılırlar?
 - a. Evsahibinin ve eşinin ad ve soyadları yazılır
 - b. Evsahibi yöneticinin adı ve soyadı
 - c. Yöneticinin ve eşinin adı ve soyadı yazılmaz
 - d. Evsahibi yöneticinin adı ve soyadı, eşinin soyadı
 - e. Yöneticinin eşinin ve kendisinin adı ve soyadı
10. Resmî bir davet, hangi tür davet olarak **düzenlenmez**?
 - a. Resepsiyon
 - b. Kokteyl
 - c. Yemek
 - d. Kokteylli yemek
 - e. Branç

Yaşamın İçinden



Bir Davette Kurumu Görevliler Temsil Ederler!

17-18 Şubat 2000'de TODAİE'de düzenlenen "Protokol Yönetimi Semineri" ne Cumhurbaşkanlığından, birçok bakanlık ve kurumdan katılım oldu. Bu katılımcılara, TODAİE'nin VIP yemek salonunda öğle yemeği sunduk. Benim oturduğum yuvarlak masada Cumhurbaşkanlığı Özel Kalem Müdürü (Hanım) ile Sosyal Hizmetler Müdürü (Bey) vardı. Yemekler güzel bir sohbet içinde kurallara uygun olarak servis edildi ve yenildi. Sonra kahve ikramına geçildi. Biz, her şeyi mükemmel hazırladık ve sunduk sanıyorduk. Cumhurbaşkanlığı Özel Kalem Müdürü Hanımefendi: "Diğer kurumlar gibi burası da ataerkilmiş" dedi. Ben de: "TODAİE Türkiye'nin ileri ve örnek bir kurumudur" dedim. Hanımefendi: "Ben de öyle sanıyordum. Diğer kurumlarda olduğu gibi sizin garson da çorbayı önce Beyefendiye, sonra bana koydu" dedi. Oldukça üzüldüm ve özür diledim. Sofrada konuşma sırasında bunu fark etmemiştim. Yemekten sonra bu garsona gittim: "Bizi mahcup ettin. Çorbayı neden önce Hanımefendiye koymadın?" dedim. Kıdemli garson: "Hocam, evde gelin çorbayı önce bana, sonra annesine koyuyor. Ben de öyle yaptım" dedi. Bunu Genel Müdür'e anlattığımda, Genel Müdür T. E.: "Kurumları yöneticilerden çok görevliler temsil ederler; iyi ki fark etmemişsin" dedi. (N. Aytürk)

Kaynak: (Aytürk, 2016: 298)

Okuma Parçası

İngiliz Centilmenliği

Japon İmparatoru ilk Avrupa seyahatinde İngiltere Kralı'nın konuğudur. Sarayda onuruna büyük bir ziyafet verilir. Meyveden sonra ellerin yıkanması için kristal kaplarda, içinde bir parça limon bulunan su getirilir. Japon İmparatoru farkına varmadan kabı alır, suyu içer. Bütün konuklar şaşırır, ne yapacaklarını bilemezler. Tam o sırada, İngiliz Kralı da kristal su kabını eline alır ve suyu içer. Sofradakilerin hepsi de onu taklit ederler. Böylece, İmparator mahcup olmaz.

Kaynak: (Osmay, 1985: 151)

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

- | | |
|-------|--|
| 1. c | Yanıtınız yanlış ise "Meyve Servis Etme Kuralları" konusunu yeniden inceleyiniz. |
| 2. b | Yanıtınız yanlış ise "Resmî Yemek Davetlerinde Masa ve Oturma Düzenleri" konusunu yeniden inceleyiniz. |
| 3. b | Yanıtınız yanlış ise "Davet ve Ziyafetlerde Gör-gü ve Nezaket Kuralları" konusunu yeniden inceleyiniz. |
| 4. a | Yanıtınız yanlış ise "Şerefe Kadeh Kaldırma Kuralları" konusunu yeniden inceleyiniz. |
| 5. c | Yanıtınız yanlış ise "Menü Hazırlama" konusunu yeniden inceleyiniz. |
| 6. d | Yanıtınız yanlış ise "Yemek Yeme Kuralları" konusunu yeniden inceleyiniz. |
| 7. e | Yanıtınız yanlış ise "Resepsiyonlar" konusunu yeniden inceleyiniz. |
| 8. a | Yanıtınız yanlış ise "Yemek Servis Kuralları" konusunu yeniden inceleyiniz. |
| 9. d | Yanıtınız yanlış ise "Davetiyeler" konusunu inceleyiniz. |
| 10. e | Yanıtınız yanlış ise "Davet ve Ziyafetlerde Genel Kurallar" konusunu yeniden inceleyiniz. |

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Kurum personeli davetlere davetiyede belirtilen saat-ten önce gelmelidir.

Sıra Sizde 2

Kokteyl parti sosyal ya da yarı resmî; resepsiyon ise da-ima resmî bir davettir.

Sıra Sizde 3

"Burada önemli kişi yok" ya da "Kimin önemli olduğu önemli değil" demektir.

Sıra Sizde 4

Konukların milliyetleri, dinî inançları ve sağlık durumları dikkate alınarak millî nitelikli yiyecek, içecek ve tatlılardan oluşan bir menü hazırlanmalıdır.

Sıra Sizde 5

Bıçak sağ elde, çatal sol elde tutulur (sağlamlar için).

Sıra Sizde 6

Sütlü tatlılar kaşıkla yenir.






Yararlanılan Kaynaklar

- Aytürk, N. (2013). **Sosyal Davranış**, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Bilgisi**, Ankara: Nobel Yayın.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Yönetimi**, Ankara: TODAİE yayını.
- Cılızoğlu Eryılmaz, L. (1974). **Beslenme ve Yemek Görgü Kuralları**, Ankara.
- Çankırılı, A. ve Elbaşı, İ. (1996). **Görgü ve Nezaket Kuralları**, İstanbul: Timaş.
- Deniz, H. (1990), **Görgü Kuralları**, İstanbul: İnkılap ve Aka Yayınevi.
- Esirci, Ş. (2002). **Çağımızda Görgü ve Nezaket Kuralları**, İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- Fenmen, Ş. (1990). **Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları**, İstanbul: Ajans Türk.
- İnal, K. (1996). **Protokol Dersleri**, Ankara: Dışişleri Bakanlığı.
- Kurtoğlu, A. (2002). **Günlük Hayatımızda Nezaket ve Görgü**, İstanbul: Timaş Yay.
- Osmay, N. (1985), **İnsan Mühendisliği**, Ankara, DKD Yayını.
- Özaltın, Ş. D. (2005). **Her Şeyin Bir Adabı Var**, İstanbul: ALFA Yayınları.
- Öznel, E. (1998). **Protokol Görgü - Nezaket Kuralları**, Ankara: Genelkurmay Bşk.
- Pacout, N. (1988). **Le Savoir-Vivre Aujourd'hui**, Allier-Belgique: Marabout.
- Sevinç, N. (2004). **Ziyafet ve İkram Yönetimi**, Ankara: Detay Yayını.
- Söylemez, Y. (2004). **Görgüsüzlük Çağı**, Ankara: ODTÜ Yayıncılık.
- Ünlütürk, A. (2002). **Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol**, Ankara: Dost Kitabevi.

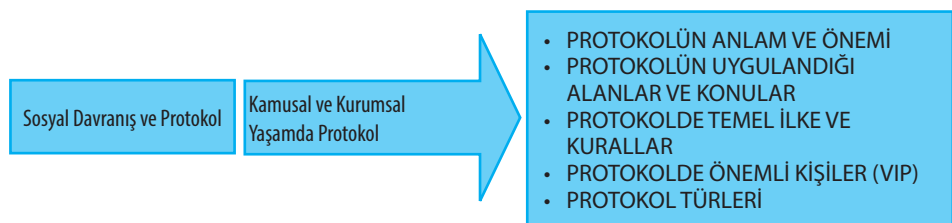
Oturmalı Resmî Yemek Davetinde Masaüstü Düzenlemesi



Kaynak: Aytürk, (2016: 279)

-  Protokolün anlam ve önemini açıklayabilecek,
-  Protokolün uygulandığı alanlar ve konuları sıralayabilecek,
-  Protokolde temel ilke ve esasları açıklayabilecek,
-  Protokol türlerini açıklayabilecek,
-  Protokolde önemli kişileri (VIP) sıralayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

- Protokol
- Protokol Kuralları
- Protokol Türleri
- Protokol Listeleri
- Önemli Kişiler (VIP)



Kamusal ve Kurumsal Yaşamda Protokol

PROTOKOLÜN ANLAM VE ÖNEMİ

Protokol” sözcüğü Fransızca “protocole” sözcüğünden Türkçeye geçmiştir. Bu sözcük ilk kez Fransa’da 1330 yılında “resmî tutanak” anlamında kullanılmış; 18. yüzyılın ilk çeyreğinden sonra resmî ilişkilerde ve törenlerde öndegeme hakkı ve aynı zamanda devlet ve hükümet başkanları ve önemli şahsiyetler nezdinde, mahkemelerde, kabullerde ve törenlerde uyulması gereken biçimsel davranış kuralları olarak kullanılmaya başlanmıştır (Robert, 1992:706, 1555).

Osmanlı İmparatorluğunda resmî alanda “protokol” olarak “teşrifat” sözcüğü; sosyal alanda “âdâb-ı muâşeret” terimi kullanılmıştır. Günümüzde ise resmî alanda “protokol”; sosyal alanda “saygı, görgü ve nezaket kuralları” terimi kullanılmaktadır. Kamu Yönetimi Sözlüğünde protokol “Kimi kurumların ve o kurumların yöneticilerinin - özellikle yabancı kurumlar ve onların yöneticileriyle - resmî ilişkilerini ve törensel etkinliklerini düzenleme; törene katılanların öncelik ve sonralık durumuna göre yerlerini belirleme; törensel davranışları ve kuralları saptama” olarak tanımlanmıştır (Bozkurt vd, 1998: 209). TODAİE tarafından yayımlanan Protokol Yönetimi kitabında ise “Protokol, kamusal ve kurumsal alanda ve yaşamda düzenlenen bütün törenlerde ve törensel etkinliklerde, resmî ilişkilerde ve görüşmelerde, resmî yazışmalarda ve toplantılarda, kabul ve ziyaretlerde, davet ve ziyafetlerde yöntem ve biçim yönünden uyulması ve uygulanması gereken kurallar bütünü” olarak tanımlanmıştır (Aytürk, 2016: 8).

Devletler, kurumlar ve resmî kişiler arasındaki etkinliklerde, iş ve ilişkilerde protokol kurallarına uymak ulusal, kurumsal ve kişisel saygınlık açısından zorunluluktur. Çünkü protokol kuralları devletin, kurumun ve kişinin saygınlığının koruyucusudur. Protokol kurallarına uyulmaması; resmî ilişkilerde devletin, kurumun ve kişinin saygınlığını azaltır. Bu yüzden protokol kurallarına uymamak devlete, kuruma ve kişiye zarar verir.

Protokol kuralları her ülkede önemlidir. Ancak Türkiye, Fransa, İspanya, Rusya, Almanya, İngiltere, İtalya ve Avusturya gibi bazı ülkelerde çok daha önemlidir. Özellikle Fransa’da protokol bir tür din ve Fransızlar için protokol bir tür tanrıdır. Nitekim Fransa Kralı 14. Louis protokolü, “*Herkesin üstünde bir tür din*” olarak kabul etmiş; Fransız Akademisi üyesi Jules Cambren protokolü “*Kuralları ve sırları ile bir din*” olarak tanımlamıştır (Gürel, 1986: 12).

Protokolün amacı; kamusal yaşamda devlete, kuruma ve kişiye hak ettiği ve layık olduğu önemi ve değeri vermek; gereken ilgiyi ve saygıyı göstermektir.

Türkiye’de protokol kuralları Cumhurbaşkanlığında, TBMM’de, Silahlı Kuvvetlerde, Millî Savunma, Dışişleri ve İçişleri Bakanlıklarında ve Emniyet Genel Müdürlüğünde son derece önemlidir. Bu kuruluşlarda “protokol” tüm çalışanların ve özellikle yöneticilerin bir tür yaşam biçimidir.

DİKKAT



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

Protokol kuralları uluslararası ilişkilerde olduğu gibi kurumsal ve bireysel özel ve sosyal bütün ilişkilerde, görüşmelerde ve etkinliklerde önemlidir. Çünkü kamusal ve kurumsal yaşamda düzenlenen bütün toplantı, tören, konferans vb. etkinlikler; görüşmeler, kabul, ziyaret ve ziyafetler protokol kurallarına uygun olarak gerçekleştirilir. Bu nedenle kamusal ve kurumsal yaşamda bütün yöneticilerin ve her düzeyde çalışanların protokol kurallarını iyi bilmeleri ve uygulamaları gereklidir. Protokol kurallarına uymak, aynı zamanda ulusal ve kurumsal temsil niteliğinin gereğidir. Çünkü kurumlarda çalışanlar dışa karşı kurumlarını temsil eden kişilerdir. Temsil işlevi de kamusal alanda ve toplumsal yaşamda kişinin protokol, saygı, görgü ve nezaket kurallarına uyması demektir. Kurumunu iyi ve olumlu biçimde temsil etmeyen bir kişi, çok iyi ve çok çalışkan olsa da çevresinde ve üstlerince yetersiz ve hatta olumsuz olarak değerlendirilir. Bu yüzden protokol, saygı, görgü ve nezaket kuralları devlet hayatında olduğu gibi kamu ve özel bütün kurumlarda önemlidir; başta yöneticiler tarafından iyi bilinmesi ve uygulanması gereklidir.

SIRA SİZDE



Protokolün tarihsel olarak kelime anlamı nedir?

PROTOKOLÜN UYGULANDIĞI ALANLAR VE KONULAR

Protokol kuralları kurumsal, ulusal ve uluslararası düzeyde biçimsel ve törensel olarak bütün kurum ve kuruluşlarda, uluslararası ilişkilerde düzenlenen bütün etkinliklerde uygulanmaktadır. Protokol kurallarının uygulandığı başlıca alanlar ve konular şunlardır:

- Ulusal ve kurumsal öndegelim (öncelik-sonralık) sıra düzeni
- Millî, resmî, askerî, mahallî ve kurumsal törenler (Törenlerde oturma düzenleri, konuşma, takdim ve hitap usulleri)
- Devlet ve hükûmet adamlarını, yabancı konukları, üst yöneticileri karşılama ve uğurlama
- Devlet ve hükûmet adamları, üst yöneticiler ve yabancı temsilcilerle resmî görüşmeler ve ilişkiler
- Toplantı ve brifingler (Toplantılarda masa ve oturma düzenleri, toplantı yönetimi, toplantıda konuşma ve davranış kuralları)
- Ulusal ve kurumsal (tanıtıcı) bayraklar ile yabancı bayrakların kullanım esas ve usulleri
- Protokol yazıları ve resmî yazılarda protokol kuralları
- Göreve başlama, görevden ayrılma ve görev devir teslim törenleri
- İmza törenleri
- Resmî taşıtlarda oturma düzenleri
- Resmî ziyaretler
- Konukları kabul, karşılama, ağırlama ve uğurlama
- Davet ve ziyafetler (resepsiyon, kokteyl ve resmî yemekler)

- Davet ve ziyafetlerde (yemeklerde) masa ve oturma düzenleri
- Resmî ve sosyal davet ve ziyafetlerde sofraya ve yemek yeme usulleri
- Resmî ortamda ve resmî etkinliklerde giyim
- İş ortamında ve sosyal yaşamda davranış kuralları: Hitap, selam, tanıtma, tanıştırma, tokalaşma, konuşma, öpüşme, teşekkür etme, özür dileme, yemek yeme, içki içme, şerefe kadeh kaldırma, hediye ve çiçek sunma.

Alptekin Ünlütürk'ün, Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol, (Ankara, Dost Kitabevi, 2000) adlı eserinde protokol kuralları ile ilgili daha geniş bilgi bulabilirsiniz.



K İ T A P

PROTOKOLDE TEMEL İLKE VE KURALLAR

Uluslararası ilişkilerde ve etkinliklerde uygulanan protokol kuralları uluslararası anlaşma ve sözleşmelerle; ulusal düzeyde ve kurumlar arasında uygulanan protokol kuralları ulusal yasa, tüzük ve yönetmeliklerle; kurumsal iş ve etkinlikler de her kurumda yönetsel düzenlemeler (yönergeler ve genelgeler) ile düzenlenmiştir. Ancak protokol kuralları birtakım temel ilke ve kurallara dayanmaktadır. Bu kurallar aşağıda açıklanmaktadır.

Protokol ilke ve kuralları, uluslararası kurallardır.

Öndegelim (Öncelik - Sonralık) Sıralaması

Protokolde en önemli konulardan birincisi, kişi ve kurumların öndegelim (öncelik-sonralık) sıralamasıdır. Türkiye'de devlet (başkent) öndegelim sıralaması son olarak 08.05.2008 tarihli Cumhurbaşkanlığı onayı ile; il protokol öndegelim sıralaması Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe konulan 05.05.2012 tarihli ve 28283 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Törenler Yönetmeliği eki Listede belirlenmiştir. Kurumların öngelim sıralamaları ise, kurumsal yönetmelik, yönerge ve onaylarla belirlenmektedir. Örneğin Dışişleri Bakanlığının öndegelim sıralaması, 01.03.2011 tarihli ve 27861 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan "Dışişleri Bakanlığı Personeline İlişkin Öndegelim Esasları Hakkında Yönetmelik" te belirlenmiştir.

Tarih boyunca uluslararası ilişkilerde devletlerin ve devlet adamlarının öndegilimi sorun olmuş; bu sorun ilk kez 1815 Viyana konferansında karara bağlanmıştır. Buna göre bir ülkede büyükelçilerin (ülkelerin) öndegelim sırası, o ülkeye atanan ve göreve başlayan büyükelçilerin, o ülkenin devlet başkanı tarafından kabul tarih ve saatidir (Girgin, 1982: 276).

İlke olarak protokolde (kamusal, kurumsal ve toplumsal yaşamda) makam, unvan, rütbe sahibi önde gelir. Aynı unvan veya rütbe sahibi kişiler arasında kıdemli olan önce gelir. Kişiler makam, unvan, rütbe sahibi değilse hanım olan önce gelir, her ikisi de hanım ya da erkek ise, yaşlı olan önce gelir. Konuklar, evsahibinden önce gelir.



D İ K K A T

Saygı ve Nezaket

Protokol kuralları davranışsal olarak saygı ve nezaket kurallarına dayanır. Çünkü kamusal, kurumsal ve sosyal yaşamda uygulanan protokol ve sosyal davranış kuralları saygı ve nezaket temeline dayanır. Bu yüzden protokol kuralları ile saygı ve nezaket kuralları temelde iç içedir. Çünkü kamusal ve toplumsal yaşamda devlet ve hükümet adamlarıyla; yöneticiler, üstler ve büyüklerle; hanımlar ve konuklarla; diplomatlar, komutanlar ve yargıçlarla; sanatçılar ve politikacılarla; yaşlılar, bilim adamları ve din adamlarıyla; çalışma yaşamında iş arkadaşları, iş sahipleri ve vatandaşlar (müşteriler) ile olan tüm iş ve ilişkiler daima saygı ve nezaket kurallarıyla uygun olarak yürütülür.

Saygı ve nezaket kurallarının temeli davranışsal olarak üstleri, büyüklüğü, yaşlıları, hanımları ve konukları saymak, korumak ve kollamaktır.

Onur ve İtibar

Protokolde kişisel, kurumsal ve ulusal onur ve itibarı korumak; devlete, ulusa, kuruma ve kişiye hak ettiği, layık olduğu önem ve değeri vermek esastır. Bir devlete, kuruma ya da kişiye hak ettiği ve layık olduğu önem ve değeri vermemek; ona itibar etmemek, gerekli saygı ve nezaketi göstermemek o devletin, milletin, kurumun (işletmenin) ve kişinin öncelikle kendi onur ve itibarını düşürür. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununun 8 ve 9. maddelerine göre; Devlet memurları, Devlet itibarını ve görev onurunu zedeleyici fiil ve davranışlarda bulunamazlar. İtibar ve güven duygusunu sarsacak nitelikte davranışlarda bulunanlar kınama ya da aylıktan kesme cezası ile cezalandırılırlar. Yine aynı kanunun 125. Maddesine göre; yurt dışında devletin itibarını düşürecek, görev onurunu zedeleyecek tutum ve davranışlarda bulunanlar devlet memurluğundan çıkarılırlar.

Temsil

Kamusal ve kurumsal yaşamda temsil niteliği çok önemlidir. Çünkü protokolde kimse kendisi değildir ve kendisini temsil etmez; devletini, ulusunu, kurumunu ve unvanını temsil eder. Bu yüzden yönetici atamalarında, yurt dışı görevlendirmelerinde ve yükselmede personelde aranan en önemli nitelik, temsil niteliğidir.

Kişinin temsil niteliği giyim ve görünümü, konuşması, tutum ve davranışı, yeme ve içmesiyle ortaya çıkar. Bu yüzden protokolde daima uygun giyinmek, uygun konuşmak ve uygun davranmak gereklidir.

Düzye Eşitliği ve Denklik

Kamusal ve kurumsal yaşamdaki bütün iş ve ilişkilerde, resmî görüşmelerde ve toplantılarda, davet ve kabullerde, ziyaret ve ziyafetlerde, resmî yazışmalarda ve imzalarda düzye eşitliği ve denklik esastır. Zira kurumsal ve kamusal yaşamda herkes dengine muhataptır. Örneğin kurumlararası ilişkilerde müdür müdüre, genel müdür genel müdüre, bakan da bakana muhataptır.

Karşılıklılık

Karşılıklılık, uluslararası, kurumlar arası ve bireyler arası iş ve ilişkilerde; eylem ve davranışlarda eşitliktir. Açıklamak gerekirse, taraflardan biri, bir işlem veya kuralı ihlal ederse, karşı tarafın da aynı biçimde işlemi ihlal etme hakkı doğar. Örneğin bir ülke diğer bir ülkenin yurttaşlarına seyahat sınırlaması, vize uygulaması koyarsa diğer ülke de aynı sınırlamayı koyar. Bir devlet, ülkesinde görev yapan bir başka devletin görevlisini "istenmeyen adam" ilan ederse karşı devlet de o devletin bir görevlisini istenmeyen adam ilan eder ve ülkeyi terk etmesini ister. Bu nedenle karşılıklılık ilkesi hukuki temele dayalı bir işlem ve eylem eşitliğidir (Girgin, 1982: 331).

Protokol olarak eşdüzyedeki kişi ve kurumlar arası iş ve ilişkilerde karşılıklılık (mütekabiliyet) esastır. Örneğin eşdüzye bir davete bir kurum hangi düzyede katılmış ise o kurumun davetine de aynı düzyede iştirak edilir. Bir kurumun yöneticisine yapılan davete, o kurumun yöneticisi kendisi katılmayıp yardımcısını gönderdiğinde, o yöneticinin davetine de yardımcı düzyesinde iştirak edilir. Davete (törene ya da yemeğe) katılma olmamış, yazılı olarak mazeret de beyan edilmemiş ise o kişi veya kurumun davetine de katılmamak gerekir. Bir yönetici davetli olarak eşdüzye bir kuruma gittiğinde orada kendisini yönetici asistanı karşılarsa, o kurumun yöneticisi kendisine geldiğinde de onu asistan karşılar. Gelen konuk, bir hediye takdim ederse evsahibi yönetici de ona hediye takdim eder. Genel müdür imzası ile gelen bir yazıya genel müdür imzasıyla, müdür imzası ile gelen yazıya müdür imzasıyla yanıt verilir.

Karşılıklılık, hukuki olarak bir devletin ya da kurumun birbiriyle anlaşmış olduğu belirli bir konuda karşılıklı olarak birbirlerine tanınmış olan işlem eşitliğidir.

PROTOKOLDE ÖNEMLİ KİŞİLER (VIP)

Kamusal yaşamda kendilerine önem ve değer verilen zevata (önemli kişilere) “protokol” ya da VIP (çok önemli kişiler) denir. Protokolde önemli kişiler şunlardır:

- Hâlen görevde bulunan ve eskiden görev yapmış olan devlet ve hükûmet adamları ve resmî makam sahibi kişiler (kamu kurumlarının yöneticileri).
- Diplomatlar
- Komutanlar
- Hâkim ve savcılar
- Politikacılar
- Bilim insanları ve din adamları
- Sivil toplum kuruluşlarının başkanları
- Uluslararası düzeyde tanınmış, ödül almış sanatçılar, yazarlar, gazeteciler, sporcular
- Kamu meslek kuruluşlarının ve sivil toplum örgütlerinin yöneticileri
- En çok vergi veren iş adamları, büyük hayır sahibi kişiler.

Ayrıca her ülkede hava limanlarındaki şeref salonlarına alınan ülkesel ve uluslararası düzeyde çok önemli kişilere ait VIP protokol listesi vardır.

Türkiye’de Başbakanlıkça hazırlanan ve yürürlüğe konulan, (2002/23 numaralı Genelge), devlet hava limanlarında uygulanan VIP Protokol Listesi (Türk ve yabancı rical - önemli kişiler) aşağıda verilmiştir:

A. Türk Rical (Önemli Kişiler):

1. Cumhurbaşkanı
2. TBMM Başkanı
3. Cumhurbaşkanı Yardımcısı
4. Eski Cumhurbaşkanı, Millet Meclisi ve TBMM eski Başkanları, eski Başbakanlar
5. Anamuhalefet Partisi Başkanı
7. Bakanlar, Genelkurmay Başkanı ve eski bakanlar
8. Yüksek yargı organlarının başkanları ve üyeleri (Anayasa Mahkemesi, Yargıtay, Danıştay, Uyuşmazlık Mahkemesi)
9. Sayıştay Başkanı ve üyeleri
10. Kuvvet komutanları, general ve amiraller
11. Yükseköğretim Kurulu Başkanı ve üyeleri
12. TBMM Başkanvekilleri, Kâtip Üyeleri, İdare Amirleri, TBMM’de Grubu bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkanları; TBMM Üyeleri, TBMM eski Üyeleri
13. Bakan Yardımcıları
15. TBMM Genel Sekreteri
16. Diyanet İşleri Başkanı
17. T. C. Merkez Bankası Başkanı, Sermaye Piyasası Kurulu Başkanı, Rekabet Kurulu Başkanı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanı, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu Başkanı, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu Başkanı, Kamu İhale Kurumu Başkanı
18. TOBB Başkanı, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanı, Cumhurbaşkanlığı Başkanışmanları
19. TBMM Genel Sekreter Yardımcıları
20. Devlet ve vakıf Üniversiteleri Rektörleri, Büyükelçiler, Valiler, Emniyet Genel Müdürü, Büyükşehir Belediye Başkanları

Her ülkede ve her toplumda kendilerine büyük saygı beslenen, hürmet edilen, önem ve değer verilen yüksek şahsiyetlere, uluslararası literatürde “VIP” denir.

21. Devlet Denetleme Kurulu Başkanı, Bakanlık Teftiş Kurulları Başkanları, Atatürk Kültür Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanı, TOKİ Başkanı, Özelleştirme İdaresi Başkanı, GAP İdaresi Başkanı, Devlet Personel Başkanı, Genel Müdürler, TÜİK Başkanı, TSE Başkanı, TÜBİTAK Başkanı, TUBA Başkanı, TAEK Başkanı, TCMB Bşk. Yardımcıları
22. Devlet sanatçıları, İstiklal Madalyası sahipleri
23. Hükûmeti temsilen yurtdışına giden heyetler
24. DİSK, HAK-İŞ, TESK, TİSK, TÜRK-İŞ Konfederasyonları Genel Başkanları
25. Yurt dışından gelen sendika başkanları, konfederasyon yöneticileri
26. Yukarıda belirtilen görevlerden emekli olanlar
27. TBB Başkanı. Toplu görüşme yapma yetkisine yapma memur sendikalarının bağlı oldukları konfederasyon genel başkanları

B. Yabancı Rical

1. Yabancı devlet ve hükûmet erkânı
2. Türkiye'deki yabancı diplomatik misyon şefleri
3. Uluslararası kuruluşların başkanları, başkan yardımcıları, genel sekreterleri (BM, UNESCO, NATO, Avrupa Konseyi, IMF, RCD)
4. NATO Başkomutanı, NATO Güney Avrupa Başkomutanı, Kuvvet Komutanları ve Ordu Komutanları
5. Dinî liderler
6. Türkiye'ye resmî veya özel temaslar için gelen önemli iş adamları ile askeri ve sivil heyetler

SIRA SİZDE



VIP Listesinde Türk ricalde (önemli kişilerde) ilk iki sırada kimler yer almaktadır?

PROTOKOL TÜRLERİ

Uluslararası, ulusal ve kurumsal düzeyde uygulama alanı olarak protokol türleri aşağıda sıralanmış ve açıklanmıştır:

Uygulama alanı olarak protokol türleri şunlardır:

1. Uluslararası Protokol (Diplomatik Protokol)
2. Devlet Protokolü (Başkent Protokolü)
3. Askerî Protokol
4. Mülki Protokol
5. Adli Protokol
6. Akademik Protokol
7. Dinî Protokol
8. Spor Protokolü
9. Sosyal Protokol
10. Kurumsal Protokol (Turizm Protokolü)

Uluslararası Protokol (Diplomatik Protokol)

Diplomatik protokol, uluslararası nitelikte olup devletler ve uluslararası ilişkilerde kamu kuruluşlarının, devlet ve hükûmet adamlarının, özellikle diplomatların uyumak zorunda oldukları biçimsel ve törensel kurallar bütünüdür. Ayrıca Birleşmiş Milletler, UNESCO, UNICEF; NATO, AGİK, Avrupa Birliği, Avrupa Konseyi vb. uluslararası kuruluşlarda uygulanan biçimsel ve törensel kurallara da diplomatik niteliktedir. Uluslararası diplomatik kurallar ilk kez 1815'te Viyana Kongresinde bir Tüzük ile belirlenmiştir (Girgin, 1982:276).

Devlet Protokolü (Başkent Protokolü)

Türkiye’de, başkentte yapılan milli ve resmî bayram törenleri; Cumhurbaşkanının göreve başlama ve tebrik törenleri, Cumhurbaşkanına sunulan güven mektubu törenleri, Cumhurbaşkanının kabul ya da ziyaret törenleri, Cumhurbaşkanı tarafından verilen resmî davet ve ziyafetler (resepsiyon, kokteyl ve resmî yemekler), vefat eden cumhurbaşkanlarının cenaze törenleri, Cumhurbaşkanının yabancı ülkelere resmî ziyaretleri; yabancı devlet başkanlarını karşılama ve uğurlama törenleri, devletin yabancı konukları ağırlama işleri, uluslararası anlaşmalar ve imza törenleri, uluslararası resmî toplantı ve konferans organizasyonları, Cumhurbaşkanının yabancı devlet adamlarına tebrik, teşekkür ve taziye mesajları, yabancı devlet başkanlarına yazdığı mektuplar ile onaylar ve yetki belgeleri devlet protokolü kapsamındadır. Ayrıca Cumhurbaşkanının yurt içinde gittiği yerlerde, katıldığı tören ve etkinliklerde de devlet protokolü uygulanır.

Devlet protokolü, başkentte yapılan devlet törenlerinde, Cumhurbaşkanının katıldığı törenlerde, Türkiye’ye gelen yabancı devlet başkanlarına biçimsel ve törensel olarak uygulanan diplomatik ve siyasi kurallar bütünüdür.

Uluslararası diplomatik kurallar, 1815 yılında Viyana Kongresi’nde belirlenmiştir.



DİKKAT

Türkiye’de devlet protokolünü düzenleme ve yürütme görevi 09.01.1927 tarihinde 4511 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile Dışişleri Bakanlığına verilmiştir. Ayrıca 24.06.1994 tarihli ve 4009 sayılı Dışişleri Bakanlığının Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun’un 1/j maddesi gereğince “*Türkiye Cumhuriyetinin Devlet ve Dışişleri Protokolünü düzenlemek ve yürütmek*” görevi Dışişleri Bakanlığına aittir. Bu yüzden Türkiye’de uygulanmakta olan Devlet Protokol Listesi anılan yasa gereğince Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanmakta, Cumhurbaşkanının onayı ile yürürlüğe konmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti Devlet Protokol Listesi aşağıda verilmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı, 08.05.2008. Not: Devlet protokol listesi henüz Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemine uygun olarak yeniden düzenlenmemiştir.)

Cumhurbaşkanı

1. TBMM Başkanı
2. (Cumhurbaşkanı Yardımcısı)
3. Anamuhalefet Partisi Başkanı
4. Önceki Cumhurbaşkanları
5. Anayasa Mahkemesi Başkanı
6. Yargıtay I. Başkanı
7. Danıştay Başkanı
8. Bakanlar
9. Genelkurmay Başkanı
10. Kuvvet Komutanları (K., Dz., Hv.)
11. Orgeneraller ve Oramiraller
12. YÖK Başkanı
13. TBMM Başkan Vekilleri
14. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkanları
15. TBMM Kâtip Üyeleri ve İdare Amirleri
16. TBMM’de Temsil Edilen Siyasi Partilerin Genel Başkanları
17. TBMM Siyasi Partiler Grup Başkanları ve Başkan Vekilleri
18. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkan Yardımcıları
19. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Sekreterleri
20. TBMM Üyeleri

21. Sayıştay Başkanı
22. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Türkiye Barolar Birliği Başkanı
23. Danıştay Başsavcısı
24. Anayasa Mahkemesi Başkan Vekili
25. Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
26. Anayasa Mahkemesi Üyeleri
27. Yargıtay Birinci Başkan Vekilleri
28. Danıştay Başkan Vekilleri
29. Hâkimler ve Savcılar Kurulu Başkan Vekili
30. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcı Vekili
31. Yüksek Seçim Kurulu Başkanı
32. Yüksek Hakem Kurulu Başkanı
33. TBMM Genel Sekreteri
34. (Bakan Yardımcıları)
35. Devlet Denetleme Kurulu Başkanı
36. Ankara Valisi
37. Yükseköğretim Kurulu Üyeleri
38. Ankara'daki Üniversitelerin Rektörleri
39. Ankara Garnizon Komutanı
40. Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı
41. Korgeneraller/Koramiraller
42. Millî Güvenlik Kurulu Genel Sekreteri, Cumhurbaşkanlığına ve Bakanlıklara Bağlı Başkanlar, Emniyet Genel Müdürü (Vali)
43. Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanı
44. Radyo -Televizyon Üst Kurulu Başkanı
45. Türkiye Bilimler Akademisi Başkanı
46. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Başkanı
47. Rekabet Kurumu Başkanı
48. Özelleştirme İdaresi Başkanı
49. Sermaye Piyasası Kurulu Başkanı
50. Diyanet İşleri Başkanı
51. TBMM Genel Sekreter Yardımcıları
52. Tümgeneraller / Tümamiraller
53. Yargıtay Daire Başkanları ve Üyeleri
54. Danıştay Daire Başkanları ve Üyeleri
55. Sayıştay Daire Başkanları ve Üyeleri
56. Türkiye Atom Enerjisi Kurumu Başkanı
57. TÜBİTAK Başkanı
58. Ankara'daki Üniversitelerin Rektör Yardımcıları
59. Yüksek Seçim Kurulu Üyeleri
60. Merkezde Görevli Türk Büyükelçileri
61. Devlet Denetleme Kurulu Üyeleri
62. Tuğgeneraller / Tuğamiraller
63. YÖK Genel Sekreteri
64. Türkiye İstatistik Kurumu Başkanı
65. T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı
66. Anadolu Ajansı Genel Müdürü
67. TRT Genel Müdürü
68. Meteoroloji Genel Müdürü

69. Vakıflar Genel Müdürü
70. Tapu ve Kadastro Genel Müdürü
71. Bakanlıklar Genel Müdürleri
72. Ankara'daki Fakültelerin Dekanları ve Yardımcıları
73. Ankara'daki Kamu Kuruluşu Niteliğindeki Meslek Kuruluşlarının Başkanları (TOBB Başkanı vd.)
74. Sivil ve Askerî Dernek Başkanları (THK, Kızılay vb.)

Devlet protokolü nerede ve hangi etkinliklerde uygulanır?



SIRA SİZDE

Mülki Protokol (İl Protokolü)

Mülki protokol, il ve ilçelerde resmî ve mahallî bayram ve törenlerde, devlet ve hükûmet adamlarını karşılama, ağırlama ve uğurlamada, resmî davet ve ziyafetlerde vali ve kaymakamlar tarafından uygulanır. 14.02.1985 tarihli ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun'un 9/d maddesinde "Mülki protokol ve merasim hizmetlerini düzenlemek" görevi Bakanlık İller İdaresi Genel Müdürlüğüne verilmiştir.

Mülki protokol; başkent Ankara'da Cumhurbaşkanı, cumhurbaşkanı yardımcısı ve bakanlar ile Cumhurbaşkanlığına ve bakanlıklara bağlı ve ilgili kurum ve kuruluşların temsilcilerinden; il ve ilçelerde 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; rektör ve rektör yardımcısı, dekanlar ve dekan yardımcısı, enstitü ve yüksek okul müdürleri; baro başkanı, noter odası başkanı; bakanlıklar ve kamu kuruluşlarının il ve ilçe kuruluşlarındaki bölge, il ve ilçe müdürleri, okul müdürleri; banka müdürleri, siyasi partilerin il ve ilçe başkanları, kamu meslek kuruluşlarının ve sivil toplum kuruluşlarının temsilcilerinden oluşmaktadır.

Başkent dışındaki illerde uygulanan protokol sıradüzeni, Bakanlar Kurulu kararıyla 05.05.2012 tarihli ve 28283 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe konulan "Ulusal ve Resmî Bayramlar ile Mahallî Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihî Günlerde Yapılacak Tören ve Kutlamalar Yönetmeliği" ekinde yer alan, "Başkent Dışındaki İllerde Tebrikata Giriş Sırası" nda belirlenmiştir. Söz konusu İl Protokol Sıradüzeni (İl Protokol Listesi) aşağıda verilmiştir:

Vali

1. TBMM üyeleri
2. Mahallin en büyük komutanı, general ve amiraller; jandarma komutanı ve sahil güvenlik komutanı üstü olan 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 başsavcısı, idare ve vergi mahkemeleri başkanları; üniversite rektörleri, baro başkanı
5. Vali yardımcısı, kaymakamlar; il genel kolluğunun en üst amirleri; il genel meclisi başkanı, ilçe belediye başkanları
6. Rektör yardımcısı, fakülte dekanları, enstitü ve yüksekokul müdürleri
7. Genel ve özel bütçeli kuruluşların üst yöneticileri
8. Valilikçe belirlenecek sayıda tespit edilecek silahlı kuvvetler mensupları
9. Hâkimler, savcılar; noter odası başkanı
10. İktidar partisi, ana muhalefet partisi ve Türkiye Büyük Millet Meclisinde grubu bulunan diğer partilerin (alfabetik sıraya göre) il başkanları

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

11. Dekan yardımcıları, enstitü ve yüksekokul müdür yardımcıları
12. Resmî Gazete'deki Bakanlar Kurulu listesindeki sıraya göre bakanlıkların bölge ve il teşkilatındaki amir, başkan ve müdürleri; il millî eğitim müdür-lüğünce 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.

Ayrıca aşağıda belirtilen hususlar dikkate alınmalıdır:

1. Başkent dışında TBMM Başkanı veya Bakanların törene katılması duru-munda Cumhuriyet Bayramı ve Zafer Bayramı tebrikatını, mahallî mülki amir ile birlikte kabul eder ve önde yer alırlar.
2. Başkent protokol listesinde yer alan kişilerin ilde bulunması halinde bunla-rın yeri mülki idare amirince Başkent Protokolü esas alınarak belirlenir.
3. İlçelerde tebrikata giriş sırası ildeki sıraya göre belirlenir.

DİKKAT



Tebrikatta TBMM Başkanı, Bakan bulunması halinde, bu kişiler tebrikatı mahallî mülki amirle birlikte kabul eder ve önde yer alır. Cumhurbaşkanı bulunduğunda tebrikatı bizzat kabul eder.

Askerî Protokol

Askerî protokol askerî törenlerde, askerî iş ve ilişkilerde uygulanan kurallar bütü-nüdür. 30.05.1956 tarihli ve 4/7346 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile "Askerî Merasim ve Protokol Talimnamesi" yürürlüğe konmuştur. Günümüzde uygula-nan askerî protokol kuralları Genelkurmay Başkanlığınca 5 Şubat 1996 tarihinde yürürlüğe konulan "Türk Silahlı Kuvvetleri Protokol Yönergesi" ile düzenlenmiş-tir. Yönerge'de protokol esasları, devlet büyüklerini karşılama ve uğurlama tören-leri; 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.

Adli Protokol

Adli protokol; yargı organlarında ve adli kuruluşlarda düzenlenen törenlerde, toplantılarda ve duruşmalarda uygulanan törensel ve biçimsel davranış kuralları ile yargı mensuplarının kıyafetleri, davalar ve adli yazışmalar konularında uygu-lanan kurallar bütünüdür. Söz konusu kurallar adli mevzuatta açıklanmaktadır.

Akademik Protokol

Akademik protokol; üniversitelerde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinlik-lerde (bilimsel toplantı, panel, sempozyum, kolokyum ve seminerlerde); akade-mik kıyafetlerde uygulanan kurallar bütünüdür.

Dinî Protokol

Dinî protokol; din kurallarına ve dinî geleneklere dayanan mabedlerde ve ayinlerde uygulanan biçimsel kurallar bütünüdür. Toplumsal yaşamda uygulanan dinî protokol konuları şunlardır: Cenaze merasimleri, toplu ibadet olan cuma ve bayram namazları, bayram ve kandil kutlamaları; kurban kesimi, mevlit, sünnet, nikâh ve hatim merasimleri; cami, türbe ve kabir ziyaretleri ile hac yolculuğunda uğurlama ve karşılama merasimleridir. Ancak bu merasimler örf ve âdetlere göre düzenlenmektedir. Türkiye’de, Müslüman toplumu ilgilendiren dinî merasimlerle ilgili olarak “İhtida (İslam Dini’ne Giriş) Merasimi Genelgesi” (1987) ve “Cenaze Hizmetleri Rehberi” (2008) bulunmaktadır.

Türkiye’de camiye girerken ayakkabıların çıkarılması, camiye uygun ve kapalı kıyafetle girilmesi, camide sessiz ve saygılı olunması, ibadet esnasında imamın arkasında saf (sıra) düzeninde durulması; yaşça büyük olanların önde, gençlerin ve çocukların arkada, hanımların da en sonda ya da üst katta namaz kılması gerekir.

Cenaze namazında imamın tabutun arkasında, cenaze yakınlarının da imamın arkasında ve saf düzeninde ayakta durması; camide, mevlitte ve duada topluluğa uyulması; dinî bayramlarda küçüklerin aile büyüklerini ziyaret etmesi ve ellerini öpmesi dinî protokol kurallarıdır.

Dinî protokol, Hristiyanlıkta ve Musevilikte ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Hristiyanlıkta protokol düzenlemesi ilk kez 16. yüzyılda Papalık tarafından yapılmıştır. Katolik ve Ortodoks kiliselerinde ve sinagoglarda dinî protokol (vaftiz, nikâh ve cenaze merasimleri ile ayinler) şatafatlı biçimde uygulanmaktadır.

Dinî protokol, din kurallarına ve dinî geleneklere dayanan, mabedlerde ve ayinlerde uygulanan biçimsel kurallar bütünüdür.

Resim 6.1

Resmî Cenaze Töreni.

Kaynak:
www.gaziantep27.
net Erişim Tarihi:(15
Mart 2008)



Spor Protokolü

Spor protokolü; ulusal ve uluslararası spor kuruluşları tarafından belirlenen, ulusal ve uluslararası spor törenlerinde, sportif yarışlarda ve karşılaşmalarda hakemler, sporcular ve spor yöneticileri tarafından uygulanan biçimsel ve törensel kurallar bütünüdür. Örneğin spor alan ve salonlarında, şeref tribünlerinde protokole dâhil kişilerin, spor yöneticileri ile spor adamlarının oturma hak ve düzenleri; ulusal ve uluslararası spor karşılaşmalarında düzenlenen açılış ve ödül törenleri spor protokolünün konularıdır.

Sosyal Protokol

Sosyal protokol; toplumsal alanda ve yaşamda özel, sosyal iş ve etkinliklerde uygulanan ve toplumun büyük bir kesimince benimsenmiş olan saygı, görgü ve nezaket kuralları bütünüdür. Bunlar: Aile ilişkileri, doğum, sünnet, nişan, nikâh, düğün ve cenaze merasimleri; çevre ve komşuluk ilişkileri; hanımlarla ve büyüklerle ilişkiler; hitap, selamlama, konuşma, tokalaşma, tanıştırma, el öpme, çiçek ve hediyeler sunma; toplu ulaşım; otel, restoran, kafe ve barda; opera, tiyatro, sinema ve konserde; oyun, spor, gezi, tatil, eğlence ve alışveriş; özel ve sosyal davet, ziyaret ve ziyafetlerde; yemek yeme, içki, puro, pipo ve sigara içmede; mektup, davetiye, taziye, tebrik ve teşekkür yazmada; giyimde, doğum ve evlenme yıldönümlerinde, bayram, kandil ve yeni yıl kutlamalarında ve özel günlerde uygulanan davranış (saygı, görgü ve nezaket) kurallarıdır. Bunlara “sosyal davranış kuralları” da denir.

DİKKAT



Kamusal, kurumsal ve toplumsal yaşamda uygulanan saygı, görgü ve nezaket kurallarına “sosyal protokol” ya da “sosyal davranış kuralları” denir.

İNTERNET



Protokol, görgü ve nezaket kuralları ile ilgili olarak www.belgeler.com/blg/2fvl/protokol-ve-nezaket-kurallari adresine bakabilirsiniz.

Türkiye’de, sosyal protokolü oluşturan saygı, görgü ve nezaket kuralları geleneksel olarak Türk ve İslam gelenekleriyle, Batı ve özellikle Fransız geleneklerinin bir sentezi olarak biçimlenmiştir. Ancak son yıllardaki sosyal davranışlarda, iletişimsel ve küresel etkileşimler nedeniyle, Batı serbestliğinin toplumda ve özellikle gençler arasında yaygınlaştığı gözlenmektedir. Bu nedenledir ki kamusal, kurumsal ve toplumsal yaşamda protokol ve sosyal davranış kuralları son yıllarda daha çok önem kazanmıştır.

SIRA SİZDE



Bir ülkede protokol kurallarını en çok hangi etmenler belirlemektedir?

Sosyal yaşamda uygulanan protokolda öncelik hakkını belirleyen ölçütler resmî statü sahibi olma, konuk olma, yaşlı olma ve hanım olmadır. Eşdüzeyde olanlarda konuk evsahibinden, hanım erkekten, yaşlı gençten önce gelir.

Buna göre, toplumsal yaşamda davet ve ziyafetlerde uygulanan ve gelenek haline gelmiş ve genel kabul görmüş olan sosyal protokol sıra düzeninde gayriresmî öncelik sırası aşağıda verilmiştir (Ünlütürk, 2000: 143):

1. Onur konuğu (yabancı/ecnebi konuk, resmî bir makam sahibi olan konuk, evsahibine varlığıyla onur veren tanınmış yazar, sanatçı, sporcu, gazeteci, politikacı, bürokrat, bilim insanı, iş adamı, din adamı vb. önemli konuk)
2. Varsa yabancı konuğun beraberindeki arkadaşı
3. Geçmişte resmî makam işgal etmiş olan konuk
4. İlk kez davet edilen konuk
5. Evsahiplerinin arkadaşları ve akrabaları
6. Evsahiplerinin çocukları.

Kurumsal Protokol (Turizm Protokolü)

Kurumsal protokol; kamu ve özel kurum ve kuruluşlarda uygulanan, kurum kültürüne, kurumsal geleneklere; kurum mevzuatına ve kurum yöneticilerinin bilgi, görgü ve deneyimlerine göre düzenlenen törensel, yönetsel ve biçimsel davranış kuralları bütünüdür.

Her kurumda yönetim ve temsil gereği protokoller olarak toplantı, tören, kabul, davet ve ziyafet düzenlenmekte; resmî ve sosyal ziyaretler yapılmakta, konuklar kabul edilmekte ve ağırlanmakta; resmî yazışmalar yapılmakta; resmî ve sosyal etkinlikler düzenlenmekte ve bu etkinliklerde resmî kıyafet giyilmektedir. Söz konusu törensel etkinliklerde, resmî iş ve işlemlerde protokol kuralları uygulanmakta ve bütün yöneticiler ve görevliler protokol kurallarına uymaktadırlar.

Kurumsal protokol üç aşamadan oluşmaktadır: 1) Kurumsal düzeyde A protokolü, kurum üst yöneticilerinden (yönetim kurulu başkanı, üyeleri ile genel müdür ve yardımcılarının) oluşmaktadır. 2) B protokolü, üst yöneticiler ile birim başkanlarından; 3) C protokolü de kurum personelinin oluşmaktadır. Bir davet, toplantı ve törende, etkinliğin önemine ve düzeyine uygun olan protokol uygulanır. Örneğin sadece üst konukların davet edildiği bir toplantı, tören ve ziyafette A protokolü; eşdüzey konukların katıldığı bir etkinlikte B protokolü; ast konukların ve vatandaşların (müşterilerin) çağrılı olduğu bir etkinlikte ise C protokolü uygulanır.

Kurumdan emekli olan veya ayrılan yöneticiler her zaman kurum protokolüne dâhildir ve protokoller davet ve törenlere davetlidir. Kurumun (işletmenin) eski yöneticileri, kurumdan/işletmeden ayrıldıktan sonra, başka kurumlara geçseler, daha üst veya alt görevlerde bulunsalar ve/veya bu görevlerden emekli olsalar da, kurum için o kişiler daima eski genel müdürdür. (1'den fazla eski yönetici varsa önce atanan kıdemli olur, önce gelir.) Ancak, bir kurumun eski genel müdürü, kurumsal bir davete, törene davet edildiğinde görevdeki genel müdürden sonra, genel müdür yardımcılarının önce gelir.

İlke olarak uluslararası iş ve ilişkilerde diplomatik (uluslararası) protokol kuralları; kurumlararası iş ve ilişkilerde, davet, ziyafet, toplantı ve törenlerde ulusal protokol kuralları; kurum içinde düzenlenen toplantı, davet ve törenlerde, iş ve ilişkilerde kurumsal protokol kuralları uygulanır. Kurumsal protokol, kurumsal mevzuat ve düzenlemelere, kurum kültürüne ve kurumsal geleneklere dayalı olduğundan genelde her kurumda farklılıklar gösterir. Örneğin; maliye protokolü, emniyet protokolü, eğitim protokolü, sağlık protokolü farklıdır. Kuşkusuz turizm sektöründe ve turizm işletmelerinde de kendine özgü turizm protokolü vardır. Her büyük ve klasik otelin kendine özgü, yerleşmiş ve benimsenmiş kural ve gelenekleri (tarzı) vardır. Buna, "kurumsal protokol" denir. Her yönetici ve her düzeydeki görevli genel kurallar yanında kurumun/işletmenin protokolüne uymak zorundadır.

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

Eski yöneticiler protokolde, görevde bulunan kurum amirinden (başkan veya genel müdürden) sonra, yardımcılardan önce gelirler.

Turizmde her görevli, ülkesel ve kurumsal bir temsilci olduğu için protokol kurallarını iyi bilmelidir.



DİKKAT

Turizm sektöründe ve turizm mesleğinde kurumsal protokol ilke ve kuralları şunlardır:

- Her turist/her müşteri konuktur.
- Her konuk/her müşteri önemlidir.
- Her konuk/müşteri evsahibinden (kurum yöneticilerinden) önce gelir.

- Her ülkeden gelen turistler konuk olarak eşittir.
- Her turiste konuk olarak önem ve değer vermek, saygı ve ilgi göstermek Türk konukseverliğinin temel ilkesidir.
- Her turistin kişiliğine, etnik kimliğine, dinine, düşüncesine, inancına, giyimine ve davranışına saygılı olmak gereklidir.
- Her turist de gittiği ülkede ve toplumda, giyim ve davranış olarak, o ülkenin ve toplumun kurallarına uymalıdır.
- Turizmde her görevli, özellikle profesyonel turist rehberi, ülkesel ve ulusal olarak turizm elçisidir.
- Turizmde her görevli ve her rehber sosyal, kurumsal ve ulusal olarak ülkesini ve milletini temsil eder.
- Turizmde çalışanın temsil niteliği dış görünümü (kılık kıyafeti), davranışı, konuşması, bilgisi, yaptığı işin kalitesi; saygı ve nezaketi ile ortaya çıkar.
- Turizmde her görevli ve rehber kişisel, mesleki, kurumsal ve ulusal onur ve itibarını korumak zorundadır.

DİKKAT



Turizmde çalışanlar, başka bir işletme veya kuruma gittiğinde, kendisine nasıl davranılmasını istiyorsa misafirlere de o şekilde davranmalıdır.

Resim 6.2

Efes Antik Kenti

Kaynak: Bilgen
Aytürk- Profesyonel
Turizm Rehberi



Özet



Protokolün anlam ve önemini açıklamak.

Protokol, ilke olarak resmî alanda uygulanan resmî davranış kurallarıdır. Protokol, esas itibarıyla şekildir ve gösteriştir. Protokol resmiyettir, resmiyet de şekilciliktir. Protokol kurallarına uymak, şekilsel kurallara uymak demektir. Saygı, görgü ve nezaket kurallarında “samimiyet” esastır; protokolde ise “şekil” (biçim) ve usul esastır.



Protokolün uygulandığı alanlar ve konuları sıralamak.

Protokol her gün ve her alanda uygulanmaz. Protokol kuralları genellikle yöneticilerin makam odalarında, resmî görüşmelerde, resmî toplantılarda, resmî davetlerde ve törenlerde, resmî otomobillerde; resmî konuşmalarda, resmî kişilerle ve özellikle devlet ve hükümet adamları, subaylar, diplomatlar, mülki amirler, üst düzey yöneticiler, hanımlar ve yabancı konuklarla iş ve ilişkilerde uygulanır. Protokol kurallarının uygulandığı en önemli alanlar ve konular resmî davet ve ziyafetler ile törenlerdir. Sosyal ve resmî bütün törenler, davet ve ziyafetler belirli biçimsel kurallar içinde yürütülür.



Protokolde temel ilke ve esasları açıklamak.

Uluslararası, ulusal ve kurumsal protokolde uygulanan bir takım ilke ve esaslar vardır. Söz konusu temel ilke ve esaslar şunlardır: (1) Öndegelim (öncelik - sonralık) sıralaması. (2) Saygı ve nezaket. (3) Onur ve itibar. (4) Temsil. (5) Düzey eşitliği ve denklik. (6) Karşılıklılık.



Protokol türlerini sıralayıp açıklamak.

Protokol her alanda tek değildir. İlke olarak devletlerarası iş ve ilişkilerde uluslararası sözleşmelere dayalı olan diplomatik protokol kuralları; ülke içinde ve kurumlararası uygulanan iş ve ilişkilerde, törenlerde ve törensel etkinliklerde kanun, tüzük ve yönetmeliklere dayalı olarak ulusal protokol kuralları; kurumlarda ise kurumsal protokol kuralları uygulanır. Bu yüzden, her kurumun kendi kurum kültürüne ve kurumsal geleneklerine, mevzuatına ve düzenlemelerine (karar ve kurallarına) dayanan kurumsal ve mesleki protokolü vardır. Örneğin devlet başkanlarının, bürokratların, askerlerin, yargıçların, vali ve kaymakamların, bilim adamlarının, spor adamlarının, din adamlarının ve iş adamlarının kendilerine özgü hukuksal, kurumsal ve mesleki protokolleri vardır. Bu nedendir ki her kurum, her işletme ve her meslek kendi protokolü içinde yaşar.



Protokolde önemli kişileri sıralamak.

Her ülkede protokolde önde gelen önemli kişiler, görevde bulunan devlet ve hükümet adamları ile yasama ve yargı organlarının başkan ve üyeleri, silahlı kuvvetlerin komutanları, akademik kurumların başkanları, diplomatlar, bürokratlar; dinî liderler, kamu meslek kuruluşları ile sivil toplum kuruluşlarının başkanlarıdır.

Kendimizi Sınyalım

1. Osmanlı Devletinde “protokol” hangi kelime ile ifade edilmiştir?

- a. Adabı muaşeret
- b. Teşrifat
- c. Tutanak
- d. Diplomasi
- e. Saygı ve nezaket

2. Aşağıdakilerden hangisi protokolün uygulandığı alanlardan biri **değildir**?

- a. Toplantı
- b. Resepsiyon
- c. Tören
- d. Düğün
- e. Resmî taşıt

3. Aşağıdakilerden hangisi protokolün **uygulanmadığı** yerlerden biridir?

- a. Resmî yazışma
- b. Resmî konukları karşılama
- c. Resmî ziyaret
- d. Resmî giyim
- e. Müşteri ilişkileri

4. Aşağıdakilerden hangisi protokol ilkesidir?

- a. Tokalaşma
- b. Temsil
- c. Selamlama
- d. Görgü kuralları
- e. Davetler

5. Aşağıdakilerden hangisi protokole dâhil önemli kişi (VIP) **değildir**?

- a. Şube müdürleri
- b. Generaller
- c. Genel müdürler
- d. Bakanlar
- e. Kamu kuruluşlarının başkanları

6. Aşağıdakilerden hangisi uygulama alanı olarak resmi protokol türlerinden **biridir**?

- a. Düğün protokolü
- b. Mülki protokol
- c. Yemek protokolü
- d. Giyim protokolü
- e. Yazışma protokolü

7. Aşağıdakilerden hangisi devlet protokol listesinde **yer almaz**?

- a. Kamu meslek kuruluşlarının başkanları
- b. Büyükelçiler
- c. Rektörler
- d. Özel sektör genel müdürleri
- e. Yargı organlarının başkanları

8. Aşağıdakilerden hangisi, il protokolünde **yer almaz**?

- a. Esnaf ve sanatkârlar
- b. Banka müdürleri
- c. Kamu yararına çalışan dernekler
- d. Milletvekilleri
- e. Siyasi parti başkanları

9. Turizm protokolünün temel ilkesi nedir?

- a. Türk malını tanıtmak
- b. Pazarlık yapmak
- c. Her turiste önem ve değer vermek
- d. Turiste eşlik etmek
- e. Turistin dilinde konuşmak

10. Kurumsal protokolde kurumun eski genel müdürü kimden önce gelir?

- a. Genel müdürden önce
- b. Daire başkanından önce
- c. Müdürden önce
- d. Genel müdür yardımcısından önce
- e. Müşavirden önce

Yaşamın İçinden



Devlet Dersi

Cevdet Sunay Cumhurbaşkanı olduğunda, Orduevindeki bir davete 2. Cumhurbaşkanı İsmet İnönü gelince ayağa kalkar, Paşayı kapıda karşılar ve oturması için buyur eder. İsmet Paşa: “Önce siz oturun” der. Sunay: “Olur mu Paşam!?” diyerek yer gösterir. İnönü üsteler, Sunay yine oturmaz. Bunun üzerine İnönü sert bir tonla devlet dersi verir: “Siz Cumhurbaşkanısınız. Önce siz oturacaksınız. Biz size göre yerimizi alacağız.”

Benzer bir olay da 1960’ların ortalarında Süleyman Demirel ile yaşanır. Ankara Hukuk Fakültesinden Başbakan Demirel ile İnönü birlikte kapıdan çıkarlar-ken, Demirel bekler, İnönü’ye yol verir. İnönü de, “Siz Başbakansınız. Önden buyurun” der ve Demirel önden geçer. Öğrenciler de Paşa’nın bu jestini ayakta alkışlar-lar. Bu öğrenciler arasında (sonradan cumhurbaşkanı olan) Ahmet Necdet Sezer de vardır. (Akyol, Milliyet Gazetesi, 27. 12. 2009, Pazar Eki: 4)

Anıtkabir’de yapılan bir törende, genç Başbakan Demirel önde yürüyordu. Demirel, Batı Cephesi Komutanı, Atatürk’ün silah arkadaşı ve 2. Cumhurbaşkanı İnönü’nün önünde yürümekten tedirginlik duydu. Yavaşladı. İnönü ile yan yana yürümeye başladı. İnönü dedi ki: “Sayın Başbakan! Lütfen öne geçiniz. Ben sizin arkanızdan gelirim. Protokol insanı küçültmez.”

Kaynak: Donat, Sabah Gazetesi, 19 08. 2011: 19.

Okuma Parçası

Tarihte Protokol

Osmanlı devletinde Fatih döneminden itibaren protokole büyük önem verilmiştir. Örneğin Fatih döneminde yabancı elçilerin Padişahın elini öpmesi elçilere izinle tanınan bir ayrıcalık olmuştur. Kanunî Sultan Süleyman döneminde sarayda düzenlenen kabul törenlerinde yabancı elçilerin getirdikleri armağanları sunmadan önce Sadrazam İbrahim Paşa’nın kaftanının eteğini öpmeleri protokol bakımından zorunlu tutulmuştur. Bu yüzden 16. yüzyılda İngiliz ve Fransız Kralları Osmanlı devlet protokolüne özenmişler; Osmanlı devlet protokolünü öğrenmek ve Osmanlı sarayında yetiştirilmek üzere protokol görevlilerini İstanbul’a göndermişlerdir.

Protokol tarih boyunca bütün devletlerde önemli olmuş, titizlikle uygulanmıştır. Ancak devletlerarası ilişkilerde “öncelik hakkı” belirlenmediği için 19. Yüzyıla kadar her devlet kendini en büyük kabul etmiş; bu yüzden devletlerarası ilişkilerde büyük sorunlar yaşanmıştır. Örneğin, 19. yüzyılın başına kadar elçiler, kendi hükümdarlarını temsil ettikleri yabancı ülkelerdeki saraylarda, diğer elçilerin önüne geçmek, kral ve kraliçelere yakın mesafede yer almak için diğer elçilerle itişip kakışmışlar ve öncelik iddiasıyla birbirleriyle yumruklaşmaya ve hatta savaş ilanına kadar gitmişlerdir. En ilginç protokol olayı 1661 yılında yaşanmıştır. Londra’ya atanan yeni İsveç Elçisi Londra Kalesi’nin bulunduğu iskeleye 30 Eylül 1661 günü inmiş; Fransız ve İspanyol Elçileri de yeni meslektaşlarını karşılamak için arabalarını göndermişlerdir. İsveç Elçisi İngiltere Kralı tarafından gönderilen arabaya binmiş ve hareket etmiştir. Fransız Elçisinin arabacısı, İsveç Elçisinin bindiği arabanın ardına takılmıştır. Bu hareket (öne geçme) İspanyol Elçisinin arabacısı tarafından İspanya Kralı’na ağır bir hakaret olarak yorumlanmıştır. Bu olay üzerine Fransız ve İspanyol tarafları birbirlerine girmişler; bu kargaşada bir arabacı öldürülmüştür. Olay Fransa tahtında bulunan XIV. Louis’in İspanya ile diplomatik ilişkilerini kesmesine kadar varmıştır. Fransa Kralı, Londra’daki İspanyol Elçisi bu protokol ihlali yüzünden cezalandırılmadığı ve Fransa’dan resmen özür dilenmediği takdirde İspanya’yı savaşla tehdit etmiştir. İspanya Kralı’nın, protokol hatası yüzünden özür dilemeyi ve tazminat vermeyi kabul etmesiyle olay kapanmıştır. Başka bir skandal da 1768 yılında Londra’da İngiliz Kralı’nın sarayında verilen bir baloda yaşanmıştır. Fransız ve Rus Elçileri oturmada öncelik konusunda tartışmaya girip yumruk yumruğa gelmişler ve sorunu düelloya kadar götürmüşlerdir. (Aytürk, 2016: 29)

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. b Yanıtınız yanlış ise “Protokolün Anlam ve Önemi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. d Yanıtınız yanlış ise “Protokolün Uygulandığı Alanlar ve Konular” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. e Yanıtınız yanlış ise “Protokolün Uygulandığı Alanlar ve Konular” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. b Yanıtınız yanlış ise “Protokolde Temel İlkel ve Kurallar” konusunu başlığını yeniden gözden geçiriniz.
5. a Yanıtınız yanlış ise “Protokolde Önemli Kişiler (VIP)” başlığını yeniden gözden geçiriniz.
6. b Yanıtınız yanlış ise “Protokol Türleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
7. d Yanıtınız yanlış ise “Devlet Protokolü” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
8. a Yanıtınız yanlış ise “Mülki Protokol” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
9. c Yanıtınız yanlış ise “Kurumsal Protokol” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
10. d Yanıtınız yanlış ise “Kurumsal protokol (Turizm Protokolü)” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

“Protokol” sözcüğü 1330 yılında ilk kez Fransa’da “resmî tutanak” anlamında kullanılmıştır. 18. yüzyıldan itibaren resmî ilişkilerde ve törenlerde öndegelmeye hakkı, devlet ve hükümet adamları ve önemli şahsiyetler nezdinde, mahkemelerde, kabul ve törenlerde uyulması gereken biçimsel davranış kuralları olarak kullanılmıştır.

Sıra Sizde 2

Protokolde ilke olarak makam, unvan, rütbe sahibi önde gelir. Aynı unvan veya rütbe sahibi kişiler arasında kıdemli olan önce gelir. Kişiler makam, unvan, rütbe sahibi değilse hanım olan önce gelir, her ikisi de hanım ya da erkek ise yaşlı olan önce gelir. Konuklar evsahibinden önce gelir.

Sıra Sizde 3

Türkiye’de hava limanlarında uygulanan VIP Listesinde “Türk ricalde” (önemli kişiler listesinde) ilk iki sırada (1) Cumhurbaşkanı, (2) TBMM Başkanı gelmektedir.

Sıra Sizde 4

Devlet protokolü genel olarak millî ve resmî bayram törenlerinde; Cumhurbaşkanının göreve başlama ve tebrik törenlerinde; Cumhurbaşkanının kabul ve ziyaret törenlerinde; Cumhurbaşkanının resmî davet ve ziyafetlerinde; vefat eden cumhurbaşkanlarının cenaze törenlerinde ve yabancı devlet başkanlarını karşılama ve uğurlama törenlerinde uygulanmaktadır.

Sıra Sizde 5

Bir ülkede protokol kurallarını en çok etkileyen ve belirleyen etmenler hukuksal kurallar, diğer bir ifadeyle kanun, tüzük ve yönetmeliklerdir.

Yararlanılan Kaynaklar

- Aytürk, N. (2016). Protokol Yönetimi - Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları, Ankara, TODAİE Yayını.
- Bozkurt, Ö. Ergun, T. ve Sezen, S. (1998). **Kamu Yönetimi Sözlüğü**, Ankara, TODAİE Yayını.
- Girgin, K. (1982). **Politika Sözlüğü**, İstanbul, Hür Yayın.
- Gürel, K. (1986). **Protokol Bilgisi**, İstanbul, Milliyet Yayını.
- Robert, P. (1992). **Le Petit Robert, Dictionnaire Langue Française I**, Paris.
- Ünlütürk, A. (2000). **Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol**, Ankara, Dost Kitabevi.
- Akyol, M. 27. 12. 2009, Milliyet Gazetesi (Pazar Eki)
- Donat, Y. 19.08.2011, Sabah Gazetesi.

7

Amaçlarımız

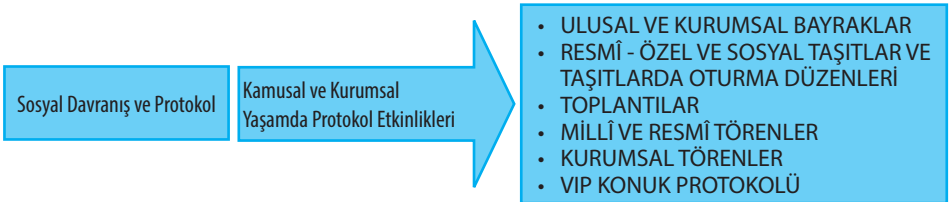
Bu üniteyi tamamladıktan sonra;

- Ulusal ve kurumsal bayrakları sıralayabilecek,
- Resmî taşıtları ve taşıtlarda oturma düzenlerini açıklayabilecek,
- Resmî toplantılarda, masa ve oturma düzenlerini açıklayabilecek,
- Millî ve resmî törenlerde uyulması gereken protokol kurallarını açıklayabilecek,
- Kurumsal törenlerde uyulması gereken protokol kurallarını açıklayabilecek,
- VIP konukların karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması ile ilgili protokol kurallarını açıklayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- Protokol etkinlikleri
- Bayraklar
- Toplantılar
- Taşıtlar
- Törenler
- Konuklar

İçindekiler



Kamusal ve Kurumsal Yaşamda Protokol Etkinlikleri

ULUSAL VE KURUMSAL BAYRAKLAR

Ulusal ve özel tanıtıcı (kurumsal) bayraklarla ilgili kurallar Türk Bayrağı Kanunu ile Türk Bayrağı Tüzüğünde düzenlenmiştir. Bayrak, T.C. Devletin ülkesi ve milletiyle bölünmez bütünlüğünün, bağımsızlığının ve ulusun egemenliğinin sembolüdür. Bayrağa saygı her vatandaşın ulusal görevidir.

Türk Bayrağı Tüzüğü'nün Türk Bayrağı ve tanıtıcı özel (kurumsal) bayrak ile ilgili hükümleri aşağıdaki maddelerde yer almaktadır.

Ulusal Bayrak (Türk Bayrağı)

Türk Bayrağı'nın eni 50 cm veya katlarıdır. Bayrağın büyüklüğü, çekileceği binanın büyüklüğü ile uyumlu olmalıdır. Bayrak direkleri ağaç veya madenden yapılmış yuvarlak ve beyaz boyalı, direk yüksekliği yerden en az 3 metre olmalıdır. Direk, binanın en yüksek yerine veya ön yüzünün tam ortasına ya da binanın ön girişinde en uygun yere dikey olarak dikilir. Bayrak; sabah 08.00'de veya gün ağarırken hızlı bir şekilde çekilir, gün batımında yavaş yavaş indirilir. Bayrak yırtık, sökülük, yamalı, delik, kirli, soluk, buruşuk olarak kullanılmaz; oturan, ayak basılan yere konulmaz; yırtılmaz, yakılmaz ve yere atılmaz.

Bayrağın çekilmesi ve indirilmesi esnasında ve tören geçişlerinde Bayrak cephe alınarak selamlanır.

Bayrak Konulacak Makam Odaları ve Salonlar

Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı; Anayasa Mahkemesi, Yargıtay ve Danıştay Başkanları; Bakanlar, Yükseköğretim Kurulu Başkanı, Sayıştay Başkanı, Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Danıştay Başsavcısı, Yargıtay ve Danıştay Başkan vekilleri ve daire başkanları, Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı, Yüksek Seçim Kurulu Başkanı, Sayıştay daire başkanları; Devlet Denetleme Kurulu Başkanı, Atatürk Kültür Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanı; üniversite rektörleri, valiler, büyükelçiler, genel müdürler ve bu düzeydeki başkanlar; bölge idare mahkemesi başkanları, cumhuriyet savcıları, adalet komisyonu başkanları; fakülte dekanları, kaymakamlar, başkonsololar, belediye başkanları; bölge müdürleri; bakanlıkların il kuruluşlarının başında bulunanların, resmî hastane baştabiplerinin; Polis Akademisi Başkanı, il emniyet müdürü, polis koleji ve polis yüksek okulu müdürlerinin makam odalarına; bakanlıkların, yüksek öğretim kurumlarının, valiliklerin toplantı, bilgilendirme ve şeref salonlarına ve mahkemelerde duruşma salonlarına Türk Bayrağı konur.

Makam odalarında ve salonlarda Türk Bayrağı, tepesinde ay yıldız bulunan direğe çekili bulunur ve makamda oturana göre makam masasının sağ gerisinde uygun bir yere konur. Türk Bayrağının büyüklüğünün oda ve/veya salon büyüklüğüne uygun olmasına, uçlarının yerden en az 25 cm yüksek olmasına dikkat edilmelidir.

Bayrak Çekilecek Makam Taşıtları

Cumhurbaşkanının, illerde valilerin, görevli bulundukları dış ülkelerde büyükelçilerin makam taşıtlarının sağ ön tarafına, tepesinde ay yıldız bulunan kromajlı küçük direklerle Türk Bayrağı çekilir. Ayrıca kaymakamlar da makam taşıtlarına ulusal ve resmî bayram günlerinde ve hudut görüşmelerinde Bayrak çekerler. Cumhurbaşkanının bulunduğu yerde ve kortejde sıfatı ne olursa olsun kimse makam taşıtına Bayrak veya fors çekemez. Makam sahibi içinde olmadıkça makam otomobiline Bayrak çekilmez. Makam sahibi içinde olsa da özel gezilerde taşıta Bayrak çekilmez. Kamu kuruluşlarının yöneticileri makam otomobillerine Türk Bayrağı çekemezler.

Bayrak Çekilecek ve Konulacak Yerler

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. Birden çok resmî dairenin bulunduğu binaya tek Bayrak çekilir. Bina önünde Bayrak direği iki veya dört ya da daha fazla ise, Türk Bayrağı bina önyüzüne (binadan çıkana) göre sağ başa çekilir. Ancak bayrak direği üç adet ise Türk Bayrağı ortadaki direğe çekilir.

Ulusal spor karşılaşmalarında, ulusal geleneklerin gerektirdiği törenlerde ve düğünlerde Bayrak kullanılabilir. Ulusal ve resmî bayramlarda, mahalli kurtuluş günlerinde ve Atatürk'ü Anma Günü'nde iş yeri, konut vb. özel yerlere Bayrak asılabilir.

Resmî bir tören, konferans veya toplantıda, platforma veya sahneye Türk Bayrağı konulması gerektiğinde, Bayrak kürsüdeki konuşmacının sağ tarafına konur. Resmî ziyaret ve törenlerde, konuk devlet bayrağı, tören alanındaki şeref locasına veya konuğun kaldığı binanın ana girişine, yüz dönüldüğünde Türk Bayrağının solunda yer almalıdır.

DİKKAT



Uluslararası toplantılarda, konferanslarda, fuarlarda ve yabancı turistlerin konakladıkları yerlerde (otellerde), yabancı devlet bayrakları ancak Türk Bayrağı ile birlikte çekilebilir. Bu durumda Türk Bayrağı binanın ön yüzüne (kapıdan çıkana) göre sağdaki ilk direğe çekilir. İkiden çok yabancı devlet bayrağının Türk Bayrağı ile birlikte çekilmesi durumunda diğer devletlerin bayrakları Türk Bayrağının soluna Türkçe alfabetik sıraya göre çekilir. Ancak uluslararası bir kuruluş tarafından toplantı, kongre vb. düzenlendiğinde bayraklar İngilizce alfabetik olarak sıralanır. Otelin özel tanıtıcı bayrağı, ulusal bayraklardan sonra çekilir.

Yabancı ülkelerin devlet ve hükümet adamları ya da kamu kurumlarının başkanlarıyla yapılan ikili toplantı ve törenlerde, bu kişiler onuruna verilen resmî yemeklerde evsahibi yabancı konuğu sağına alır, konuk ülkenin bayrağı da sağ arkada, Türk Bayrağı sol arkada yer alır. Yabancı ülke bayrağı Türk Bayrağı ile birlikte çift olarak masa üstüne konulduğunda (yabancı konuk evsahibinin sağında olduğu için) yabancı ülke bayrağı sağda, evsahibi ve Türk Bayrağı solda yer alır.

DİKKAT



TBMM binası önündeki Bayrak hariç 10 Kasım günü Atatürk'ün anısına ülkede her Bayrak yarıya çekilir.

Sürekli Bayrak Çekilecek Yerler

Türk Bayrağının her gün yirmi dört saat boyunca çekili olması gereken yerler şunlardır:

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

Kurum bayrağı yöneticinin makam odasında nereye konur?



SIRA SİZDE

Bayrak Örtülecek Yerler

Bayrak, açılış törenlerinde Atatürk heykellerine, resmî yemin törenlerinde masalara örtülebilir. Ayrıca Cumhurbaşkanlığı yapmış kişilerin, şehitlerin, Türk Silahlı Kuvvetlerinin sivil personel dışındaki mensuplarının ve emeklilerinin; makam odalarında Bayrak bulunan kamu görevlilerinin, bu görevleri daha önce yapmış olanların ve aşağıda yazılı kişilerin cenaze törenlerinde tabutlarına Bayrak örtülebilir:

- Milletvekilleri ve milletvekilliği yapmış olanlar
- Gaziler
- Yüksek yargı organları, Sayıştay üyeleri ve emeklileri
- Hâkimler, savcılar ve emeklileri
- Yükseköğretim kurumları öğretim üyeleri ve emeklileri
- Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu üyeliği yapmış olanlar
- Devlet sanatçıları
- Devlet madalyası sahipleri
- Kızılay ve THK Başkanlığı yapmış olanlar
- Emniyet mensupları ve emeklileri
- Dünya, olimpiyat ve Avrupa şampiyonluğu kazanmış olmaları dolayısıyla kendilerine aylık bağlanmış sporcular
- Resmî okul müdürleri
- Basın şeref kartı sahipleri
- İşçi, işveren konfederasyonları başkanlığı yapmış olanlar
- Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının en üst kuruluşunun başkanlığını yapmış olanlar
- Bilimsel, sanatsal, kültürel, sportif ve sosyal alanlarda üstün hizmet verdiği mülki amirlerince kabul edilen diğer Türk vatandaşları.

Devlet aleyhine veya yüz kızartıcı suç işlemekten hüküm giymiş olanların tabutlarına, affedilmiş olsalar da Bayrak örtülmez.



DİKKAT

Özel Tanıtıcı (Kurumsal) Bayrak

Özel tanıtıcı (kurumsal) bayrakla ilgili esaslar Bayrak Tüzüğünde, bu bayrakların kullanma izni ve tescil işlemleri de Tanıtıcı Bayrakların Kullanılma İznine ve Tescil İşlemlerine Dair Yönetmelik'te belirlenmiştir.

Kurumsal bayrak, boyu eninin bir buçuk katı olan ve üzerinde resmî ya da özel kuruluşun tescil edilmiş yazı, resim, işaret, rumuz ve amblemi bulunan, kurumu tanıttıcı özel bayraktır. Kurumsal bayrak kurumun binaları önüne çekilir, kurumsal tören ve toplantılarda kullanılır, makam sahibi yöneticilerin odalarında çalışma masalarının sol gerisine konur. Kurumsal bayrak direklerinin tepesinde ay yıldız bulunmaz.

SIRA SİZDE



Kurum bayrağı bina önünde nerede yer almalıdır?

Bina önünde kurumsal bayrak çekildiğinde en az iki direk bulunur; bina ön yüzüne (binadan çıkana) göre sağdaki direğe Türk Bayrağı, soldaki direğe kurumun bayrağı çekilir. Kurumsal bayrağın ebadı Türk Bayrağından büyük, direği de Türk Bayrağı direğinden yüksek olamaz. Kurum bayrağı, Türk Bayrağı ve yabancı ülke bayraklarıyla birlikte çekildiğinde en sonda yer alır. Kurumsal bayrak tescil edilmedikçe kullanılamaz. Tescil işlemi, İçişleri Bakanlığınca yapılır.

RESMÎ - ÖZEL VE SOSYAL TAŞITLAR VE TAŞITLARDA OTURMA DÜZENLERİ

Resmî taşıtlar, makama tahsisli “makam arabaları” ile kurumda hizmet tahsisli araçlardır. İşletmelerin araçları, kurumsal taşıtlardır. Taksiler, sosyal nitelikte hizmet taşıtlarıdır. Kişinin sahip olduğu ve kullandığı araçlar özel taşıttır. Makam taşıtları ile resmî, özel ve sosyal taşıtlarda oturma düzenleri aşağıda açıklanmış ve gösterilmiştir.

Makam Taşıtlarında Oturma Düzeni

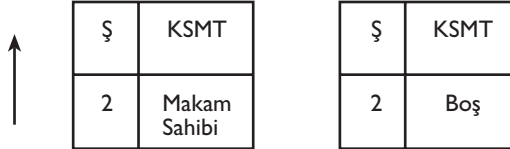
Makam otomobilinde ön sağ koltuğa koruma görevlisi, tercüman, rehber, yönetici asistanı, memur oturur.

Makam otomobillerinde arka sağ koltuk onur yeridir ve makam sahibine aittir. Makam sahibi (yönetici) arka sağ koltuğa oturur. Makam sahibi otomobilde olmadığına arka sağ koltuk boş kalır; makam sahibinin eşi, yardımcısı, arkadaşı veya akrabası makam otomobiline bindiğinde arka sol koltuğa oturur. Makam otomobilinde arka sağ koltuğa makam sahibi dışında sadece vekili, üst'ü ve eşdüzey resmî konuğu oturabilir. Makam sahibi üst'ünü, resmî konuğunu veya onur konuğunu makam otomobiline aldığına, onu sağına buyur eder; kendisi soluna geçer.

Makam otomobiline onur konuğu, makam sahibi ve/veya üstler binmeden astlar binmezler. Otomobilden onur konuğu, makam sahibi ve/veya üstler inmeden astlar inmezler (koruma görevlisi ve makam görevlileri hariç). Otomobile binişte ve otomobilden inişte makam sahibinin ve onur konuğunun önceliği vardır. Makam otomobilinde oturma düzenleri Şekil 7.1'de gösterilmiştir.

Şekil 7.1

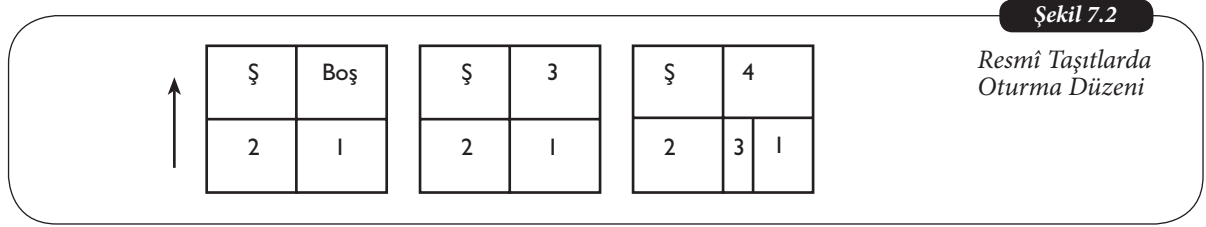
Makam Otomobilinde Oturma Düzeni



Bu şekilde kullanılan kısaltmaların anlamları: Ş: Şoför, K: Koruma, S: Sekreter, (Asistan), M: Mihmandar ve T: Tercüman-Rehber şeklindedir.

Resmî Taşıtlarda Oturma Düzeni

Şoförün kullandığı resmî ya da kurumsal taşıtlarda oturma düzeni unvan, rütbe veya kıdem sırasına göredir. Resmî taşıtlarda oturma düzeninde protokol sırası; birinci yer arka sağ, ikinci yer arka sol ve üçüncü yer ön sağdır. Resmî taşıta dört kişi binildiğinde, en üst ya da en kıdemli olan, taşıtın arka sağ koltuğuna; ikinci kıdemli arka sol koltuğa; üçüncü kıdemli arka ortaya, en kıdemsiz ön sağ koltuğa oturur. Örneğin resmî bir taşıta üç kişi bindiğinde; müdür arka sağa, müdür yardımcısı arka sola, memur (hanım da olsa) ön sağa oturur. Resmî taşıtlarda oturma düzenleri Şekil 7.2’de gösterilmiştir:

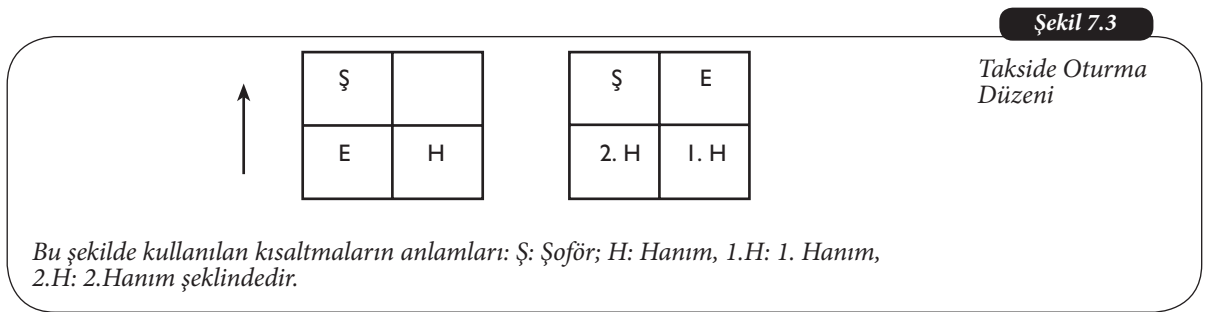


Takside Oturma Düzeni

Ticari takside birinci önemli yer, arka sağ koltuk; ikinci yer, arka sol koltuktur. Taksiye üç kişi binildiğinde, birinci kişi arka sağ, ikinci kişi arka sol ve üçüncü kişi öne oturur. Takside tek hanım ya da erkek bindiğinde daima arka sağa oturur.

Hanım ve erkek birlikte taksiye binecekse erkek arka sağ kapıyı açar, önce binner ve sola geçer; hanım sonra binner, sağa oturur. Takside iki hanım bir erkek bindiğinde erkek ön sağa, hanımlar arkaya otururlar. Takside oturma düzenleri aşağıdaki şemalarda gösterilmiştir.

Üç ya da dört hanım, üç ya da dört erkek taksiye bindiğinde, evsahibi ya da parayı ödeyecek kişi takside ön sağ koltuğa oturur.



Ücretli Şoförün Kullandığı Özel Otomobilde Oturma Düzeni

Ücretli şoförün kullandığı özel otomobilde, takside olduğu gibi, hanım arka sağ koltuğa, erkek arka sol koltuğa oturur. Ancak kamusal ve özel kuruluşlarda kurum, işletme aracında, yönetici daima arka sağ koltuğa, eşi arka sola oturur.

Sahibinin Kullandığı Özel Otomobilde Oturma Düzeni

Sahibinin kullandığı özel otomobilde birinci yer, öndeki sağ koltuk; ikinci yer, arka sağ; üçüncü yer, arka sol koltuktur. Otomobile tek konuk bindiğinde konuk, ön sağdaki koltuğa oturur. Konuk hanım ise otomobili kullanan ister hanım ister erkek olsun, öndeki sağ koltuğa oturur. Ön koltuğu boş bırakıp arka koltuğa otur-

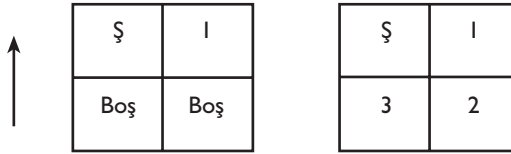
mak, otomobili kullanan sahibine karşı saygısızlıktır. İki veya üç konuk olduğunda ön koltuğa hanım, yaşlı, resmî veya sosyal statü sahibi kişi oturur.

Otomobili sahibi kullanıyor, eşi refakat ediyor ve bir erkek ya da hanım konuk varsa eşi ön sağ koltuğa; konuk arka sağ koltuğa oturur. Otomobili kullanan sahibi ve eşi, bir çifti otomobillerine aldıklarında, otomobili kullanan erkek ile konuk erkek öne; eşleri (hanımlar) arkaya otururlar. Ancak evsahibi hanım, konuk hanımı sağına alır, kendisi sola geçer. Otomobili hanım kullanıyorsa, eşi öne oturur; konuklar arkaya otururlar.

Otomobili sahibinin kullandığı taşıtlarda evsahipleri ile konukların oturma düzenleri aşağıda belirtilmiştir:

Şekil 7.4

*Otomobili Sahibinin
Kullandığı Özel
Taşıtlarda Oturma
Düzeni*



SIRA SİZDE



Bir özel işletme yöneticisi ve eşi makam aracına bindiklerinde nasıl oturmalıdır?

TOPLANTILAR

Protokol kurallarının uygulandığı önemli yerler ve etkinliklerden biri de kurumsal, kurumlararası ve uluslararası toplantılardır. Toplantının başarısı; toplantı salonunun fiziksel olarak uygun olmasına; yani masa ve oturma düzeninin amaca ve protokol kurallarına uygun olarak hazırlanmış olmasına bağlıdır. Bu yüzden toplantılarda uygulanan protokol kurallarını, masa ve oturma düzenlerini ve toplantı yöntemlerini bilmek gereklidir.

DİKKAT



Toplantı eşgüdüm, sorun çözme, karar verme ya da bilgilendirme ve yöneltme yöntemidir.

Toplantılarda Protokol Kuralları

Toplantı protokolünde en önemli kural; iki taraflı (kurumlararası ve uluslararası) toplantılarda heyet başkanlarının unvan veya statü bakımından eşitliği (denkliği), toplantıya katılanların (heyet üyelerinin) sayısal olarak eşitliğidir. Örneğin konuk taraf toplantıya genel müdür yardımcısının başkanlığında katıldığında, evsahibi kurumun heyet başkanı da genel müdür yardımcısı olmalı; toplantıda dikdörtgen masanın orta merkezlerine karşılıklı olarak oturmalıdırlar. Kurum amiri (genel müdür) bu toplantıya katılmak ve iki heyete başkanlık etmek isteğinde genel müdür dikdörtgen masanın uç merkezine tek olarak oturur; konuk tarafı sağına, kurum personelinin soluna alır.

Kurumlararası toplantılarda temsil ve yönetim açısından en önemli kural, toplantıya katılan heyet üyelerinin sayısal eşitliğidir. Toplantıya konuk taraf beş kişilik heyet olarak geldiğinde, evsahibi kurum da toplantıya beş kişi olarak katılmalıdır. Çünkü bir toplantıda sayısal yönden azlık, yönetim ve temsil bakımından zayıflık demektir. Ancak evsahibi taraf sayısal olarak fazla olduğunda, örneğin konuk beş kişi evsahibi sekiz kişi olduğunda, üç kişi heyet başkanının arkasına oturmalıdır. Heyet başkanı ortada heyet üyeleri başkanın sağında ve solunda unvan ve kıdem sırasına göre otururlar.

Etkili ve verimli toplantı yapabilmek için, toplantı yapılan odanın ya da salının uygun nitelik ve özellikte olmasına özen gösterilmelidir. Çünkü bir toplantının başarısı, fiziksel ortamın ve koşulların da iyi ve güzel olmasına bağlıdır. Bu nedenle toplantı yeri dikkatle seçilmeli; ısı, ışık, havalandırma gibi fiziksel etmenler göz önünde bulundurulmalı; en iyi biçimde ısıtılmalı, aydınlatılmalı ve havalandırılmalıdır. Toplantı odası/salonu fiziksel olarak yeterli büyüklükte, estetik olarak aydınlık, açık, ergonomik, hoş ve güzel; gürültüden uzak veya ses ve gürültüden yalıtılmış olmalı; katılanların rahat oturmalarına ve konuşmalarına, birbirlerini rahat görebilmelerine ve işitmelerine olanak sağlamalıdır. Toplantı odasında (salonunda) masa düzeni uygun; koltuklar rahat, ortopedik, ergonomik ve kumaş olmalıdır. Toplantıya katılanların önüne isimlik, bloknote, kâğıt, kalem, su ve bardak konmalı; toplantı salonunda pipo, puro, sigara ve içki içilmemelidir. Toplantıya katılanların sayısı fazla olduğunda herkesin önüne mikrofon konmalıdır. Yabancılarla yapılan toplantılarda simültane (eşzamanlı) çevirmen ve çeviri cihazları sağlanmalıdır.

Toplantılarda Masa ve Oturma Düzenleri

Toplantılarda masa ve oturma düzenleri protokol bakımından olduğu kadar toplantının etkinliği açısından da oldukça önemlidir. Aşağıda, masa ve oturma düzenleri açıklanmaktadır.

Masa Düzenleri

Toplantı protokolünde masa ve oturma düzeni önemlidir. Dikdörtgen masada başkan olarak en uygun oturma yeri, masanın uç merkezidir. İki heyet olarak dikdörtgen masada eş düzeyde yapılan toplantıda oturma yerleri masanın orta merkezleridir. Tek başkanlı, çok taraflı toplantıda U masada başkan olarak oturma yeri U masanın açık ucunun ortasıdır. Eşit düzeyde yapılan toplantılarda en uygun masa ve oturma düzeni yuvarlak masadır. Personel ile yapılan toplantıda başkan olarak en uygun oturma yeri, önde ve tek masada oturmaktır.

Toplantılarda kullanılan U, yuvarlak, kare, dikdörtgen, köşegen ve hilal masa tiplerinin farklı anlamları, önemleri ve etkileri vardır. Çünkü eşit düzeydeki toplantılarda görüş alışverişi ve katılım sağlamak için yuvarlak masa; kısa süreli toplantı ve görüşme yapmak için kare masa; otorite altında toplantı yapmak için dikdörtgen veya U masa, etkili iletişim ve demokratik katılım sağlamak için köşegen veya hilal düzeni tercih edilmelidir. İki taraflı toplantılarda heyet başkanı yöneticiler dikdörtgen masanın orta merkezlerinde; yönetici kurumda kendi astlarıyla yaptığı toplantılarda astlar unvan ve/veya kıdemlerine göre sağında ve solunda yer alırlar. Emir verme, yönlendirme, bilgilendirme ve eğitime amaçlı toplantılar ise salonda ve sıra düzeninde yapılmalıdır.

Toplantı salonunda, toplantıya katılan temsilcilerin kendilerine ayrılan (unvanları yazılan veya gösterilen) yerlere oturmaları; oturma yerleri belirlenmemiş ise, kurumlarının veya kendilerinin unvan ve statülerine uygun yerlere oturmaları gereklidir.

Oturma Düzenleri

Bir kurumda, diğer kuruluşların temsilcileriyle yapılan toplantıda kuruluşların temsilcileri, toplantıda, mevzuatta belirtilen sıraya göre otururlar. Mevzuatta bir sıralama belirlenmemiş ise; (1) masadaki isimliklere yalnızca kurum adları yazıldığında, toplantıya katılan temsilciler kurumsal protokol sırasına göre (Hazine ve Maliye Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Diyanet İşleri Başkanlığı, Orman Genel Müdürlüğü vb.); (2) masadaki isimliklere toplantıya katılan temsilcilerin ad, soyadı ve unvanları yazıldığında, kendi unvan ve statülerine uygun olarak otururlar. (İsmail CAN, X Bakan Yardımcısı, Turgay BAŞ, RTÜK Başkanı, Ayşe DEMİR X Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürü. Nahit YILDIZ X Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanı)

DİKKAT



Dikdörtgen masada uç merkezde oturmak, otorite ve egemenliği; orta merkezde karşılıklı oturmak, eşitliği ifade eder.

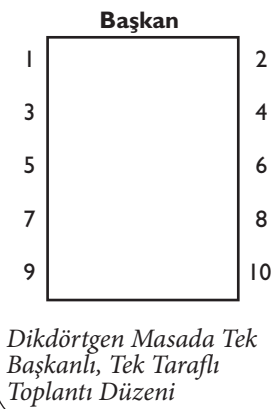
SIRA SİZDE



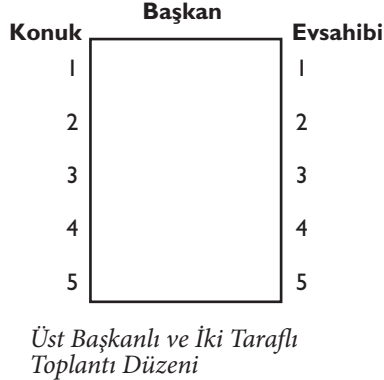
Dikdörtgen bir masada yapılan kurumsal toplantıda yönetici (başkan) nereye oturmalıdır?

Kurumlararası toplantılarda protokol sorunu olmaması için katılacakların unvanları önceden öğrenilmeli, oturacakları yerler belirlenmeli, isimlikleri masa üstüne konmalıdır. Aksi takdirde, toplantıda oturma yeri konusunda tartışma ve sorun çıkabilir. Toplantılarda masa ve oturma düzenleri aşağıda gösterilmektedir (Aytürk, 2016: 348).

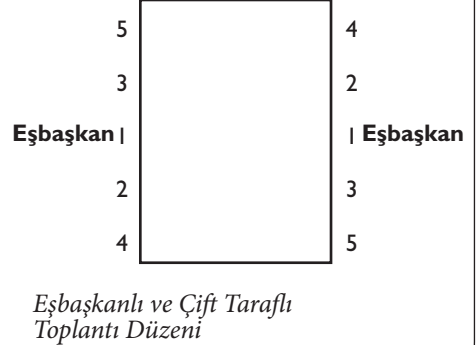
Şekil 7.5



Şekil 7.6



Şekil 7.7



MİLLÎ VE RESMÎ TÖRENLER

Törenler kamusal ve kurumsal yaşamda protokol kurallarının tam olarak uygulandığı en önemli resmî etkinliklerdir. Törenler devletlerin, kamu ve özel bütün kuruluşların güç, büyüklük ve üstünlük göstergesidir.

Devlet hayatında Cumhurbaşkanının katıldığı törenlere “devlet töreni”; başkentte, il ve ilçelerde düzenlenen Cumhuriyet Bayramı törenlerine “ulusal tören”; il ve ilçelerde resmî bayramlarda, mahallî kurtuluş günlerinde, Atatürk’ü anma günlerinde ve tarihî günlerde yapılan törenlere “resmî tören”; yargı organlarında yapılan törenlere “adli tören”; askerî kuruluşlarda yapılan törenlere “askerî tören”; üniversitelerde yapılan törenlere “akademik tören”; bakanlıklarda, kamu kurumlarında ve özel sektör kuruluşlarında düzenlenen tören ve törensel etkinliklere “kurumsal tören”; toplumsal yaşamda kişi ve kuruluşlarca yapılan tören ve törensel etkinliklere de “sosyal tören” (nikâh töreni vb.) denir.

Törenlerde davet edilecek kişilerin öndegelme sıralaması, kıyafet biçimi, davetlilerin karşılanması ve oturma düzeni protokol olarak oldukça önemlidir. Törene katılan bütün davetliler protokol kurallarına uygun olarak giyinmek, oturmak, konuşmak ve davranmak durumunda ve sorumluluğundadırlar.

Millî, Resmî ve Mahallî Törenler

Türkiye’de; başkentte, il ve ilçelerde kutlanan millî ve resmî bayramlar ile mahallî kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve tarihî günlerde yapılacak törenler 05.05.2012 tarihli ve 28283 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe konulan “Uluslararası ve Resmî Bayramlar ile Mahallî Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihî Günlerde Yapılacak Tören ve Kutlamalar Yönetmeliği” ile düzenlenmiştir.

Bir törenin görkemi ve düzeni o kurumun gücünü, büyüklüğünü, üstünlüğünü, zenginliğini ve saygınlığını gösterir. Bu yüzden her ülkede ulusal, kamusal, kurumsal, sosyal ve kültürel bütün törenler protokol kurallarına uygun olarak görkemli bir şekilde düzenlenir.

Yönetmelik hükümleri gereğince; Başkent dışında Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı veya Bakanların törene katılması durumunda; Cumhuriyet Bayramı ve Zafer Bayramı tebrikatını, mahallî mülki amir ile birlikte kabul eder ve önde yer alırlar. Şeref tribününde mahallî mülki amirden önce yer alırlar. Tören geçişini mahallî mülki amir, garnizon komutanı ve belediye başkanı ile birlikte şeref tribününde ayakta kabul ederek selamlar; TBMM Başkanı katılmadığı, bir'den fazla Bakanın bulunduğu durumlarda, protokolde önde gelen Bakan selamlamaya katılır.

Bayramın başlangıç ve bitiş saatleri arasında resmî kurumlar bayraklarla donatılır.

Başkentte; Cumhuriyet Bayramı törenleri programının hazırlanması ve uygulanması Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğünce, İçişleri Bakanlığıyla koordine edilerek yürütülür. Zafer Bayramı törenleri, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğünce, Genelkurmay Başkanlığıyla koordine edilerek yürütülür.

Bayramlar süresince resmî kurumlar bayraklarla donatılır.

İl ve ilçelerde ulusal bayram, resmî bayramlar, mahallî kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve diğer tarihî günlerin kutlanması, vali veya görevlendireceği vali yardımcısı veya kaymakamın başkanlığında; garnizon komutanlığı, belediye başkanlığı, emniyet müdürlüğü, millî eğitim müdürlüğü, gençlik hizmetleri ve spor müdürlüğü ile mülki idare amirince uygun görülecek diğer kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum kuruluşları temsilcilerinin katılımıyla oluşan komite tarafından düzenlenir. Tören ve kutlama programı illerde valinin, ilçelerde kaymakamın onayı ile yürürlüğe girer.

Kamu Personeli Kılık-Kıyafet Yönetmeliği gereğince kamu görevlilerinin ulusal ve resmî bayramlarda ve resmî törenlerde koyu renk takım elbise giymeleri zorunludur.

Cumhuriyet Bayramı

Cumhuriyetin ilan edildiği 29 Ekim günü ulusal bayramdır. Türkiye'nin içinde ve dışında Devlet adına yalnız 29 Ekim günü tören yapılır. Bayram 28 Ekim günü saat 13.00'te Başkentte yapılan yirmibir pâre top atışı ile başlar ve 29 Ekim günü saat 24.00'te son bulur.

Başkentte Cumhuriyet Bayramı törenleri; Anıtkabir'e Cumhurbaşkanı tarafından çelenk konulur ve İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir. Cumhurbaşkanı tarafından Cumhurbaşkanlığında tebrikat kabul edilir. Cumhurbaşkanı tarafından törene katılanların ve halkın bayramı kutlanır. İstiklal Marşı ile bayrağın göndere çekilmesini müteakip tören geçişi ve programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Cumhuriyet Bayramı resepsiyonu Cumhurbaşkanı tarafından verilir.

Başkent dışında Cumhuriyet Bayramı törenleri; Atatürk anıt veya büstüne mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından çelenk konulur. Mülki idare amiri tarafından tebrikat, il protokol listesindeki sıraya göre makamında kabul edilir. Mülki idare amiri tarafından, beraberinde garnizon komutanı ve belediye başkanı olduğu halde, törene katılanların ve halkın bayramı kutlanır, İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir. Mülki idare amiri tarafından bayramın anlam ve önemini belirten konuşma yapılır. Tören geçişi mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından şeref tribününden selamlanır. Programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Cumhuriyet Bayramı resepsiyonu vali tarafından verilir.

Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı

Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı 23 Nisan günü saat 08.00'de başlar ve saat 24.00'te son bulur. Millî Eğitim Bakanı günün anlam ve önemini belirten mesajını medya aracılığıyla bildirir. Millî Eğitim Bakanı bir il törenine katılır. Atatürk anıt veya büstüne millî eğitim müdürlüğü tarafından çelenk konulur. Çelenk konulduktan sonra saygı duruşuna müteakip İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere

çekilir. Kutlama komitelerince hazırlanan programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Programda tören geçişi ve tebrikata yer verilmez.

Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı

Atatürk'ü Anma ve Gençlik ve Spor Bayramı 19 Mayıs günü, Atatürk'ün 19 Mayıs 1919'da Samsun'da karaya çıktığı saat olan 07.00'de başlar ve saat 24.00'te son bulur. Gençlik ve Spor Bakanı günün anlam ve önemini belirten mesajını medya aracılığıyla bildirir. Gençlik ve Spor Bakanı bir il törenine katılır. Atatürk anıt veya büstüne gençlik hizmetleri ve spor müdürlüğü, bulunmaması halinde mülki amirin görevlendireceği bir müdürlük tarafından çelenk konulur. Çelenk konulduktan sonra saygı duruşu yapılır ve İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir. Kutlama komitelerince hazırlanan programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Programda tören geçişi ve tebrikata yer verilmez.

Zafer Bayramı

Zafer Bayramı, 30 Ağustos günü saat 07.00'de başlar ve saat 24.00'te son bulur. Saat 12.00'de Başkentte yirmibir pâre top atışı yapılır.

Anıtkabir'e Cumhurbaşkanı tarafından çelenk konulur ve İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir. Cumhurbaşkanı tarafından Cumhurbaşkanlığında tebrikat kabul edilir. Cumhurbaşkanı tarafından törene katılanların ve halkın bayramı kutlanır. Zafer Bayramı resepsiyonu Cumhurbaşkanı tarafından verilir.

Başkent dışında, Atatürk anıt veya büstüne mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından çelenk konulur. Saygı duruşu yapılır; müteakiben İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir. Mülki idare amiri beraberinde garnizon komutanı ve belediye başkanı olduğu halde tebrikatı makamında kabul eder. Mülki idare amiri tarafından, beraberinde garnizon komutanı ve belediye başkanı olduğu halde, törene katılanların ve halkın bayramı kutlanır. Tören geçişi mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından şeref tribününden selamlanır. Programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Zafer Bayramı resepsiyonu vali tarafından verilir.

Mahallî Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri, Tarihî Günler ve Törenler

Mahallî kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve diğer tarihî günlerin kutlama faaliyetleri; Başkentte 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.

Anıtlara Çelenk Sunma Törenleri

Millî ve Resmî bayramlarda anıtlara konulacak çelenklerin hazırlanma, taşınma ve sunulması, 05.05.2012 tarihli ve 28283 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe konulan "*Ulusal ve Resmî Bayramlar ile Mahallî Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihî Günlerde Yapılacak Tören ve Kutlamalar Yönetmeliği*" ile düzenlenmiştir.

Başkent dışındaki Cumhuriyet Bayramı törenlerinde 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 çe-

lenk ise soluna konulur. Çelenk konulduktan sonra saygı duruşu yapılır, müteakiben İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda Atatürk anıt veya büstüne millî eğitim müdürlüğü tarafından çelenk konulur. Çelenk konulduktan sonra saygı duruşu yapılır, müteakiben İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

Atatürk'ü Anma ve Gençlik ve Spor Bayramı'nda Atatürk anıt veya büstüne gençlik hizmetleri ve spor müdürlüğü, bulunmaması halinde mülki amirin görevlendireceği bir müdürlük tarafından çelenk konulur. Çelenk konulduktan sonra saygı duruşu yapılır, müteakiben İstiklal Marşı ile birlikte bayrak göndere çekilir.

Zafer Bayramı'nda başkent dışında Atatürk anıt veya büstüne mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından çelenk konulur.

Başkent dışında il ve ilçelerde kutlanan Cumhuriyet Bayramı ve Zafer Bayramında TBMM Başkanı veya Bakanların törene katılması durumunda, tensipleri halinde çelenkleri mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı ile diğerlerinden önce konulur.

Çelenkler bayramın bitim saatinde ilgili kurumun mensupları tarafından tören yapılmadan kaldırılır. Aksi halde belediye görevlileri veya kolluk tarafından tören yapılmadan kaldırılır.

Bayramların dışında anıtlara çelenk koymak isteyen kuruluş, kişi veya kişi toplulukları 48 saat önceden mülki idare amirinden izin almak zorundadır. İzin alınmadan konulduğu görülen çelenkler, kolluk tarafından kaldırılır. Kamu adına çelenk koyacak kurumlardan (Valilik/Kaymakamlık, TSK, Belediye) sonra, siyasi partiler, meslek odaları ve sivil toplum kuruluşları 48 saat önce mülki amirliğe haber vererek çelenk koyabilirler.

Millî ve resmi bayramlar dışında mülki idare amirinden izin alınmadan anıtlara çelenk konulmaz.

Anıta, günün anlam ve önemi ile bağdaşmayan uygunsuz çelenk konamaz.



DİKKAT

KURUMSAL TÖRENLER

Kamusal ve özel kuruluşlarda temel atma, eğitime/hizmete açma, anma, kutlama, sertifika/diploma verme vb. yönetsel, sosyal, kültürel, eğitsel, bilimsel, sportif vb. törenler düzenlenir. Bu törenlerde ve törensel etkinliklerde uygulanan protokol kuralları aşağıda açıklanmıştır.

Nihat Aytürk' ün *Protokol Yönetimi-Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları* (Ankara, TODAİE Yayını, 2016) adlı eserinde, kurumsal yaşamda düzenlenen toplantılar, törenler, karşılama, uğurlama vb. konularda protokol düzenlemeleri ile ilgili ayrıntılı bilgileri bulabilirsiniz.



K İ T A P

Davetiyeler

Tören için, gerektiğinde üst makamın veya törene onur konuğu olarak katılması istenen devlet büyüğünün oluru alınarak yirmi gün önceden tarih belirlenir; uygulanacak program hazırlanır, davetiyeler bastırılır, ilgili kişi ve kuruluşlara gönderilir. Davetiye tek veya iki katlı kaliteli karton olup ön kapağın üstünde kurumun amblemi ve adı yer alır. Davetiye kartının içinde sol iç kapakta PROGRAM, sağ iç kapakta davet sahibinin unvanı, adı, soyadı ve altta davet metni yer alır. Davetiye üzerine imza atılmaz. Tören davetiyesine "Mazeret" ibaresi konmaz; L.C.V. (lütfen cevap veriniz) rumuzu konabilir. Kurumsal törenlere ilgili kamu kuruluşlarının yöneticileri ile kurumun hizmet ve faaliyet alanı ile ilgili özel kuruluşların yöneticileri, kurumda görev yapan eski yöneticiler ve protokole dâhil kişiler davet edilir. Davetiyeler kurye ya da posta ile gönderilir. Aşağıda kurumsal tören davetiyesi örneği verilmiştir.

Şekil 7.8**Kurumsal Tören Davetiyesi Örneği****PROGRAM**

- Saygı Duruşu ve İstiklal Marşı
 - Açılış Konuşması:
 Prof. Dr.
 Rektör
 - Milli Eğitim Bakanı
 Sayın Konuşmaları
 - 2019-2020 Öğretim Yılı Açılış Dersi:
 “Kamu Diplomasisi”
 Doç. Dr.
 Öğretim Üyesi
 - Müzik Topluluğu Dinletisi
 - İkram

Tarih: 23 Eylül 2019 Pazartesi
 Saat: 10.00
 Yer: Konferans Salonu
 85. Cad. No. 8ANKARA
 Lütfen Cevap Veriniz: 230 70 00

(Amblem)

.....
ÜNİVERSİTESİ REKTÖRÜ**Prof. Dr.**

2019-2020 Eğitim -Öğretim yılının
 başlaması nedeniyle düzenlenen
 açılış törenini onurlandırmanızı
 saygıları ile diler.

Tören Organizasyonu

Kamu ve özel kurum ve kuruluşlarda (işletmelerde) tören organizasyonu aşağıda belirtilen esas ve usuller içinde gerçekleştirilir:

- Tören öncesinde; güvenlik, davetlilerin gelişinde karşılama, yönlendirme ve konuklara eşlik etme; arabaları park etme, yerleşme ve oturma düzeni; basının yeri, ses düzeni, yiyecek ve içecek servisi; sunulacak gösteri ve dinleti repertuarı, verilecek ödül ve armağanlar ile ilgili hususlar önceden belirlenir ve prova edilir.
- Tören yapılacak alan veya salon ile platform ve kürsü çiçekler, ulusal ve kurumsal bayraklar ile süslenir.
- Tören açık alanda yapılıyor ise, gösterilerin ve konuşmaların yapılacağı platform düzenlenir; platforma konuşma kürsüsü yerleştirilir. Tören salonda düzenleniyor ise, sahnede ortaya bir kürsü, duvara göre sağ arka köşeye tepesi ay yıldızlı, kromajlı direğe çekili Türk Bayrağı; sol arka köşeye de tepesi yuvarlak, kromajlı direğe çekili kurumsal bayrak konur. Kürsüde mikrofon, su, kalem ve kâğıt bulundurulur. Sahnede ya da platformda uygun bir yere (konuşmacıya göre, sağ arka köşeye veya öndeki masa üstüne) Atatürk büstü konabilir.
- Alanda ya da salonda, protokole dâhil zevat ile konuklar, kurum mensupları, gerektiğinde vatandaşlar/öğrenciler vb. için uygun oturma yerleri ve oturma düzeni belirlenir.
- Tören alanı girişinde konukları karşılamak, onları oturacakları yerlere götürmek ve kendilerine eşlik etmek üzere, kurumun dış ilişkiler, protokol, halkla ilişkiler ve özel kalem (yönetici asistanlığı) birimlerinden yeteri sayıda personel tören günü görevlendirilirler. Bu görevlilerle tören alanında ve/veya salonda bir gün önce görev provası yapılır ve uygulanacak program konusunda kendilerine gerekli bilgiler verilir. Tören günü, en az bir saat önce bu görevliler tören yerinde hazır bulunurlar.
- Törene gelen konukları dış kapıda davet sahibi yöneticinin yardımcısı ile protokol ya da halkla ilişkiler sorumlusu karşılar; protokol görevlileri davetlilere eşlik ederek oturacakları yere götürürler. Onur konuğunu davet sahibi olan kurum amiri bina önünde, otomobilden inişte karşılar ve ken-

Tören alanına/salonuna Cumhurbaşkanı girince program sunucusu “Sayın Cumhurbaşkanı” diyerek anons eder, salonda/alanda bulunan herkes ayağa kalkarak ve cephe alarak (yönelerek) Cumhurbaşkanı selamlar.

disine eşlik ederek tören yerine götürür, oturacağı koltuğa (orta merkeze) buyur eder ve kendisi de sağına oturur.

- Onur konuğu salona/platforma gelince, protokolde birinci sırada oturanlar, hanımlar dâhil, ayağa kalkarak kendisini başlarıyla selamlarlar.
- Onur konuğu gelmeden program başlamaz. Onur konuğu gelip yerine oturunca, program sunucusu onur konuğuna ve tüm konuklara hitaben “Hoş geldiniz” der ve tören programını sunar.
- Ulusal, resmî, kurumsal ve törensel etkinliklerde programa saygı duruşu ve İstiklal Marşı ile başlanır. (Saygı duruşu, Atatürk ve silah arkadaşları ile şehitlerin manevi huzurlarında sükûnet içinde bir dakika ayakta durmaktır. Bu sırada ceketin önü ilikli ve baş öne eğik olmalıdır.) Uluslararası tören, toplantı, kongre ve konferanslarda; akademik panel, sempozyum ve seminerlerde saygı duruşu ve İstiklal Marşı yer almaz. Ancak sosyal ve kültürel etkinliklerde saygı duruşu yapılabilir.
- Program sunucusu, konuşmacıları takdim etmek için kürsüye gelip anons edebileceği gibi, salonda ya da platformda uygun bir yerde durarak da anons edebilir.
- Törenlerde verilecek diploma, sertifika, armağan ve ödülleri, onur konuğundan başlanarak üst’ten asta doğru protokolde yer alan önemli kişiler davet edilerek kendileri eliyle verilir. Diploma, sertifika, armağan ve ödüller, genel olarak uygun kıyafetli bir genç kız tarafından gümüş tepsi içinde taşınır.
- Kurumsal törenlerde programda sanatsal bir gösteri ya da dinletin yer alması ve tören sonunda konuklara kokteyl verilmesi veya çay/meşrubat ve kuru pasta ikram edilmesi uygun olur.
- Program sonunda davet sahibi kurum amiri, onur konuğu ile birlikte kokteyl ya da ikram salonuna/alanına geçerler. Davet sahibi burada onur konuğuyla; yardımcıları ve evsahibi yetkililer diğer konuklarla ilgilenirler. Kokteyl ya da ikram sırasında evsahibi kurum mensuplarının kendi aralarında kümelenecek sohbet etmeleri ve konukları yalnız bırakmaları doğru değildir.
- Kokteyl ya da ikram sonunda, davet sahibi kurum amiri onur konuğuna eşlik ederek kurum çıkışında otomobile binişte kendisini uğurlar. Diğer konuklar davet sahibi kurum amirine teşekkür ederek veda ederler, ayrıca uğurlanmazlar.
- Törenlere davet edilen kurum yöneticilerinin törenlere katılımı temsil niteliklerinin gereğidir. Davet edilenlerin gelip/gelmedikleri; gelenlerin ne düzeyde katıldıkları protokol ya da halkla ilişkiler birimince tespit edilmelidir.
- Kurumsal hizmete açma törenlerinde, hizmete açılacak yerin (kapının) girişine uzunlamasına kırmızı bir kurdele bağlanır. Protokol konuşmalarından sonra, onur konuğu ve üst konuklar açılış yapılacak yere, kurdelenin önüne gelirler. Kendilerine, dantelli gümüş bir tepsi içinde makas sunulur. Onur konuğu ya da üst konuklar kurdeleyi birlikte tutarak ve iyi dileklerini belirterek aynı anda keserler. Törene katılanların alkışlarıyla açılış işlemi gerçekleşir. Onur konuğu ve konuklar evsahibiyle birlikte hizmete açılan yeri gezerler. Bu sırada evsahibi ya da bir yetkili onur konuğuna ve konuklara bilgi sunar. Açılıştan sonra, aynı yerde konuklara kokteyl parti veya yemek verilir. Açılış töreni hizmete açılış tarihinde yapılmalıdır. Bina fiilen açıldıktan, hizmet başladıktan iki-üç ay sonra açılış töreni yapmak doğru değildir. Açılışın bizzat onur konuğu devlet büyüğü tarafından yapılması istendiğinde, onur konuşunun belirlediği tarihte açılış töreni yapılmalıdır.
- Temel atma töreninde, protokol konuşmalarının sonunda, onur konuğu ve konuklar temel atılacak yere gelirler. Temel atma yerinde yeteri kadar harç

ve kürek önceden hazırlanmış olmalıdır. Onur konuğu küreği eline alır, iyi dileklerini belirterek ilk harcı temele atar. Sonra, üst konuklar da temele iki-üç kürek harç atarlar. Temel atma törenlerinde kurban kesmek ve temele kan akıtmak genelde uygun görülmemektedir.

Törenlerde Oturma Düzenleri

Kurumsal törenlerde alanda veya salonda davetlilerin oturma düzenleri aşağıda belirtilen ilke ve esaslara göre yapılır:

- Kurumlarda düzenlenen törenlerde oturma düzeninde onur konuğu esas alınarak devlet ve/veya il protokolü ile kurumsal protokol uygulanır.
- Onur konuğunun oturacağı yeri göstermek üzere alanda veya salonda orta merkezdeki koltuğun önüne çiçekli bir sehpa konur. (Ön sıraya konan diğer sehpalar çiçeksiz olmalıdır.) Kurumsal törenlerde onur konuğu (1 numara) orta merkezde, davet sahibi kurum amiri 2 numara olarak onur konuğunun sağında; onur konuğundan sonra gelen ikinci konuk onur konuğunun solunda, üçüncü konuk kurum amiri evsahibinin sağında olmak üzere, protokole dâhil kişilerin oturacakları yerler önceden belirlenir; unvanları (Sn. Emniyet Müdürü) veya soyadları (Sn. Hastürk) yazılarak koltukların üzerine konur.

DİKKAT



Protokole katılan kişiler protokol kurallarına uymak zorundadırlar. Çünkü bu kişiler protokole uluslararası ilişkilerde devleti ve milleti; kurumlar arası ilişkilerde, toplantı, davet ve törenlerde kurumlarını temsil ederler. Bu davet, toplantı ve törenlerde protokole uymayan kişiler bireysel, kurumsal ve ulusal onur ve itibarlarını düşürürler.

- Alanda veya salonda Protokol'e ayrılan yeri belirtmek için "Protokol"; öteki davetlilerin oturacakları yerleri belirtmek için, "Konuklar", "Öğretim Üyeleri", "Birim Müdürleri", "Personel", "Öğrenciler", "Basın" vb. yazılı tabelalar konmalıdır. Tören alan ve salonunda PROTOKOL olarak ayrılan yer onur konuklarına (yabancı konuklara, üst konuklara), devlet ve/veya il protokol listesinde yer alan ve davet edilen protokole dâhil kişilere aittir.
- Törene davet edilen fakat mazereti nedeniyle katılamayan bir yönetici, kendisini temsilen yardımcısını ya da bir astını gönderdiğinde bu ast yönetici/temsilci, gittiği yerde kurum amirinin oturacağı yere değil; kendi unvanına uygun yere oturur. Bu temsilci, yönetici yardımcısı ise, yardımcıları sırasında; şube müdürü ise şube müdürleri sırasında yer alır ve kurumunu o düzeyde temsil eder.
- Törende eşler bulunduğu zaman, eşinin sahip olduğu öndengelme hakkını kullanırlar. Ancak makam sahibi yönetici katılmadığı zaman, eşi bu hakkını kaybeder. Bu durumda eş kendi unvan ve statüsüne uygun yere oturur. (Hanım eşler davetli erkeğin sağında; erkek eşler davetli hanımın solunda otururlar.)
- Törenlerde (salonda, alanda, tribünde) oturma düzenleri aşağıda şematik olarak gösterilmiştir:

Şekil 7.9

↑ 9 - 7 - 5 - 3 - 1 - 2 - 4 - 6 - 8

Tek Sıralı Alanda/Salonda Oturma Düzeni

Şekil 7.10

↑ 11 - 10 - 9 5 - 3 - 1 - 2 - 4 6 - 7 - 8

Üç Sıralı Alanda/Salonda Oturma Planı

Şekil7.11

Örnek-1

_____ P
 _____ K
 _____ M
 _____ V/Ö

Örnek-2

_____ M _____ P _____ Ö
 _____ M _____ P _____ Ö
 _____ M _____ P _____ Ö
 _____ M _____ K _____ V/Ö

Salonlarda
 Düzenlenen
 Törenlerde Genel
 Oturma Planı
 P: Protokol
 K: Konuklar
 M: Kurum
 mensupları
 V/Ö: Vatandaşlar
 Öğrenciler

Takdim Kuralları

Kongre, konferans, toplantı ve törenlerde takdim konusunda davet sahibi yöneticilerin ve sunucuların dikkat etmeleri gereken kurallar aşağıda belirtilmiştir:

- Sunucu, kürsüden onur konuğuna ve bütün konuklara hitaben “Hoş geldiniz” der, tören programını okur. Örneğin: “Sayın bakan, değerli konuklar. Açılış törenine hoş geldiniz, şeref verdiniz. Tören programını bilginize sunuyorum.” (Kurumsal törenlerde “Sayın Bakanım, değerli konuklar” diye hitap edilir.)
- Sunucu, konuşmacıları takdim sırasında önce konuşmacının kurumunu ve unvanını, varsa akademik titrini ya da rütbesini, sonra “sayın” sözcüğünü ekleyerek adını ve soyadını söyler. Eski kelimesi kurumun değil, kişinin unvanından önce gelir (*Millî Eğitim Bakanlığı eski Müsteşarı Prof. Dr. Sayın İsmail Bircan*). Uluslararası törenlerde kişiler ülke adları ve unvanlarıyla takdim edilirler: T.C. Cumhurbaşkanı Yardımcısı Sayın Fuat Oktay, Ürdün Krallığı Maliye Bakanı Sayın Muhammed Falih. Fransa Cumhuriyeti Sorbonne Üniversitesi Öğretim üyesi Prof. Dr. Sayın Michelle Gonzales.
- Ast düzey konuşmacıları kürsüye davet ederken “... davet ediyorum”; onur konuğunu davet ederken “... teşekkürlerini arz ediyorum” demek uygundur. (“Kürsüye teşekkürlerini” demek yanlıştır. Teşrif etmek “onurlandırmak”tır.) Törenlerde takdim örnekleri aşağıda verilmiştir:
 - *Açılış konuşmasını yapmak üzere Kültür ve Turizm Müdürü Sayın Nejat Taş’ı davet ediyorum.*
 - *Konuşmalarını yapmak üzere X Genel Müdürü Prof. Dr. Sayın Ahmet Ergun’u davet ediyorum.*
 - *Konuşmalarını yapmak üzere Maliye Bakanı Sayın Mehmet Çekiç’in teşekkürlerini arz ediyorum.*
 - *Sayın Gülşen Aykula plaketini takdim etmek üzere Kültür ve Turizm Bakanı Sayın Tuğrul Güneş’e davetimi arz ediyorum.*

Konuşmacılar asttan başlamak suretiyle protokoldeki sırasına göre kürsüye davet edilirler. Evsahibi önce, onur konuğu en son konuşur.

Konuşma, Hitap ve Selamlama Kuralları

Tören, toplantı, kongre ve konferanslarda sunucuların ve konuşmacıların konuklara ve katılımcılara hitap etmeleri ve onları selamlamaları konusunda uyulması gereken protokol kuralları aşağıda belirtilmiştir:

- Törenlerde konuşma sırası daima asttan üst’e doğrudur. Ancak ilk konuşmayı davet sahibi olan kurum amiri, son konuşmayı onur konuğu yapar. Kurumsal törenlerde davet sahibi, evsahibidir. Açılış konuşması, program sunucusunun daveti üzerine evsahibi yönetici tarafından yapılır. Kurumiçi törenlerde açılış konuşması ilgili birim amiri tarafından yapılır.
- Sahneye, kürsüye ya da platforma çıkanlar, onur konuğunu ve topluluğu başlarıyla selamlarlar.

- Onur konuğunun, konuşmalarını yapmak üzere kalkışında ve yerine dönüşünde ön sırada oturanların önlerinden geçerken ayağa kalkarak (hanımlar kalkar gibi yaparak) kendisini selamlamaları saygı ve nezaket gereğidir.
- Onur konuğu konuştuğuktan sonra, onun izniyle bile olsa, söz istemek ve konuşma yapmak saygı ve nezaket dışıdır. Onur konuğunun konuşmasından sonra tören konuşmaları sona erer. Programda yer alan etkinliğe geçilir. İl ve ilçelerde düzenlenen törenlerde, ilk konuşmayı ilgili kuruluşun amiri, son konuşmayı mahallî mülki idare amiri (kaymakam veya vali) yapar. Ancak törende devlet ve hükümet adamı varsa (Bakan, TBMM Başkanı, Cumhurbaşkanı) son konuşmayı bu kişi yapar.
- Kurumsal bir törende Cumhurbaşkanı konuşmalarını yapmak üzere kürsüye davet edilince evsahibi yönetici saygı ve nezaket gereği kendisine solda ve bir adım gerisinde eşlik eder. Ancak bu kural sempozyum, panel, konferans gibi akademik toplantılarda ve sosyal etkinliklerde uygulanmaz.
- Törenlerde konuşmacı topluluğa hitap ederken iki yöntemden biri uygulanır:
 - 1) Törene katılan üst konuklar, onur konuğundan astlara doğru (öndegelleme sırasına göre) zikredilirler. Örnek: *Sayın Bakan, Sayın Milletvekilleri, Sayın Rektör, Sayın Genel Müdürler, Sayın Öğretim Üyeleri, Sayın Konuklar, Sevgili Öğrenciler ve Değerli Basın Mensupları*.
Ulusal ve uluslararası toplantı ve törenlerde onur konuklarına hitap ederken unvanları genelleştirilir. Sayın Bakan, Sayın Vali, Sayın Genel Müdür denir. Ancak kurumsal ve kurumlararası törenlerde onur konuklarının unvanları özelleştirilir: “Sayın Bakanım”, “Sayın Valim”, “Sayın Genel Müdürüm” denir.
 - 2) Hitapta yalnızca onur konuğunun unvanı söylenir: “Sayın Bakanım, değerli konuklar” denir. Diğer bütün davetliler konuk olarak eşittir. Onur konuğu sadece “*Sayın Konuklar*” diye hitap eder.
- Cumhurbaşkanının teşrif ettiği tören, toplantı, kongre ve konferanslarda yalnızca Cumhurbaşkanına hitap edilir: “Sayın Cumhurbaşkanım” denir. Salonda TBMM Başkanı olsa dahi zikredilmez. Çünkü Cumhurbaşkanı devleti ve milleti temsil eder.

Telgraf Sunma Kuralları

Törenlere çağrılı olduğu hâlde katılamayanların mazeret ve kutlama mesajları (telgrafları), evsahibinin açılış konuşmasından sonra sunulur. İlke olarak törende hazır bulunan onur konuğunun üstündeki kişilerden gelen telgraflar metinleriyle (üst’ten asta) okunur. Örneğin törende bakan varsa bakanın üstünden gelen telgraflar okunur. Mazeret ve kutlama telgrafi gönderenlerden, onur konuğu ile eşdüzeyde olanların yalnızca adı, soyadı ve unvanları zikredilir ve kendilerine teşekkür edilir. Onur konuğunun altında olup mazeretleri sebebiyle telgraf çekenlere adları ve unvanları zikredilmeksizin yalnızca teşekkür edilir.

DİKKAT



Cumhurbaşkanının kutlama telgrafi geldiğinde hiçbir telgraf okunmaz; yalnızca Cumhurbaşkanının telgrafi okunur. Ayrıca Cumhurbaşkanının hazır bulunduğu bir törende TBMM Başkanı dâhil gelen hiçbir telgraf okunmaz.



Resim 7.1

*Adnan Medreres
Üniversitesi
Röktörlük Devir
Teslim Töreni*

*Kaynak: ADÜ
Protokol - Basın
ve Halkla İlişkiler
Müdürlüğü.
(11 Kasım-2010)*

VIP KONUK PROTOKOLÜ

Konuk; kamusal, kurumsal, sosyal ve özel yaşamda davet edilen veya ziyareti kabul edilen, kendisine önem ve değer verilen; karşılanan, ağırlanan ve uğurlanan kişidir. Bu yüzden her konuk önemlidir ve protokolde evsahibinden önce gelir. Evsahibi konuğu karşılar, sağına alır, en iyi yere oturtur; en iyi ikramda bulunur, konuğu memnun edecek şekilde davranır. Çünkü konuğa verilen önem ve değer karşılama, ağırlama ve uğurlama ile ortaya çıkar.

İlke olarak kişi denginin konuğu, astının onur konuğu, üstünün ziyaretçisidir. Örneğin genel müdürün konuğu genel müdürdür. Bakan, genel müdürün onur konuğudur. Müdür, genel müdürün ziyaretçisidir. Devlet ve hükümet adamları, makam ve statü sahibi üst konuklar, yabancı (ecnebi) eşdüzey konuklar ile evsahibine ziyaretiyle onur veren, ulusal veya uluslararası düzeyde ödül almış, tanınmış (sanatçı, yazar, gazeteci, politikacı, bürokrat, sporcu, bilim adamı, iş adamı, din adamı vb.) önemli şahsiyetler onur konuğudur. Onur konukları protokolde VIP denen “çok önemli kişi” lerdir.

Kurumsal yaşamda protokol kuralları ile ilgili bilgilere www.nihatayturk.com adresinden de ulaşabilirsiniz.



İNTERNET

Konukları Karşılama ve Uğurlama

Konukların karşılanması ve uğurlanması protokolde en önemli konulardan biridir. Kamusal ve kurumsal yaşamda konukları karşılama ve uğurlama konusunda genel kurallar aşağıda belirtilmiştir:

- Bir konuğun muhatabı kendisini davet veya kabul eden aynı mevki ve statüdeki kişidir. Bu yüzden konuğu, dengi olan evsahibi karşılar ve uğurlar. Ancak karşılama yeri konuğun ast, üst, eşdüzey; davetli, haberli ve habersiz olmasına göre değişir. Ayrıca konuğun ziyaret amacı ve ziyaret biçimi ile görüşme konusunun önemi de karşılama ve uğurlama biçimini etkiler.
- İlke olarak onur konuğu, üst düzey konuk ve yabancı konuklar uçakla geldiklerinde hava limanında; demiryoluyla geldiklerinde garda; otomobille geldiklerinde kurum binası önünde karşılanır ve buradan uğurlanırlar.
- Üst kişi kendisi gelmek (ziyaret etmek) istediğinde ve evsahibi yönetici bu ziyareti kabul ettiğinde, konuğu hava limanında veya bina önünde ilgili yardımcısı ve/veya protokol müdürü (yoksa özel kalem müdürü, yönetici asistanı) karşılar; evsahibi yönetici makam (ofis) kapısı önünde karşılar.
- Eşdüzey bir konuğu karşılamada temel ilke karşılıklıdır. Bir yönetici, daha önce kendi düzeyindeki bir yöneticiye davetli ya da randevulu olarak gittiğinde, o yönetici kendisini nerede, nasıl karşılamış ise; o yönetici ken-

Konuğa verilen önem ve değer, kendisine duyulan saygıya ya da ziyaret amacına veya görüşme konusunun önemine bağlıdır. Uğurlama ise ziyaret ve görüşme sonucuna ve memnuniyete bağlıdır. Yapılan ziyaret ve görüşme olumlu ise kurum amiri konuğu dış kapıdan uğurlar.

disine ziyarete geldiğinde, onu aynı biçimde karşılar. Ancak, gelen eşdüzey konuğu ilk kez kendisi davet ediyor veya kabul ediyor ise, bu durumda karşılama ve uğurlama biçimini (görüşme konusuna, amacına göre) kendisi belirler. Örneğin; konuğu bina önünde yardımcısı veya protokol müdürü ya da yönetici asistanı karşılar; kendisi makam (ofis) kapısında karşılar.

- Kurumun bağlı ya da ilgili olduğu üst yönetici haber vererek kuruma geldiğinde evsahibi yönetici, üstü olan bu kişiyi bina önünde karşılar.
- Üst ya da eşdüzey bir yönetici randevu almadan ve haber vermeden ziyarete geldiğinde yönetici asistanı yöneticiye haber verir; yönetici bu kişiyi makam odasının kapısı önünde (iç kısımda) karşılar. Evsahibi yöneticinin, gelen üst veya eşdüzey konuğunu ya da ziyaretçisini yerinde oturarak veya olduğu yerde ayakta bekleyerek karşılaması saygısızlıktır.
- Evsahibi yönetici, onur konuğunu, üst ve eşdüzey konuklarını makam odasında konuk kabul köşesine buyur ederek ve sağına alarak eşit düzeyde (V veya L şeklinde) otururlar. Konuk, odada sırtı duvara, yüzü önden ve/veya yandan kapıyı veya geniş alanı görecektir şekilde oturtulur.
- Konuk, evsahibinin otomobiline biner. Otomobilde onur konuğu ve üst konuk arka sağa, evsahibi sola oturur. Konuk kendi otomobiline bindiğinde evsahibi de kendi otomobiline biner.
- Bir üst yönetici bir il ya da ilçeye tatil, sağlık, spor gibi özel bir nedenle geldiğinde, bu arada o il ya da ilçedeki ilgili yöneticiyi nezaketen ziyaret etmek istediğinde ve kendisine haber verdiğinde kendisiyle saygı ve nezaket içinde özel olarak ilgilenmek gereklidir.

SIRA SİZDE



Konuğa verilen önem ve değer nasıl gösterilir?

Konukseverlik, Türk Milletinin en güzel sosyal ve kültürel özelliklerinden biridir.

Yabancı Konukları Kabul, Karşılama, Ağırılama ve Uğurlama

Dış ülkelerden gelen (davet edilen veya kabul edilen) konukları (kişi ve heyetleri) kabul, karşılama ve ağırılama iş ve işlemleri belirli bir program içinde yürütülür. Bu amaçla evsahibi kurum tarafından önce taslak olarak “konuk programı” hazırlanır, konuğun bilgisine sunulur. Konuk, programı aynen kabul edebilir, program üzerinde küçük değişiklik isteyebilir veya ek istekte bulunabilir. Konuktan gelen istek ve görüşler dikkate alınarak evsahibi kurum tarafından uygulanacak programa son şekli verilir ve konuğa gönderilir.

Konuk programında; karşılama, otele yerleşme; konuğun evsahibi yöneticiyi ziyareti, resmî görüşme veya toplantılar; resmî yemekler; ilgili kişi ve/veya kuruluşları ziyaretler; gezi, gösteri, dinleti vb. sosyal, kültürel etkinlikler; alışveriş ve özel işler için serbest zaman ve uğurlama yer ve saatleriyle belirlenir.

Konuk programı hazırlanırken ve uygulanırken ziyarette karşılıklılık ilkesine riayet edilir. 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 bulundurulur. Gelen konuğun ya da konuk heyetin Türkiye’de kurum içinde ve diğer kurumlarda görüşeceği yetkililer tespit edilirken konuğun veya heyetin statüsü ve düzeyi göz önünde bulundurulur.

Aşağıda yabancı konukların karşılanması, ağırılanması ve uğurlanması konusunda protokol kuralları belirtilmiştir:

- Dış ülkeden resmî olarak davet edilen ya da kendisi resmî ziyarete veya çalışma ziyaretine gelen yabancı konukların karşılanması, ağırılanması ve uğurlanmasında karşılıklılık esastır. Örneğin evsahibi yönetici daha önce

bir ülkeye davetli olarak gittiğinde kendisi nerede, nasıl, kim tarafından karşılanmış ise o ülkeden eşiti olan yönetici davetli veya ziyaretçi olarak Türkiye'ye geldiğinde aynı yerde, aynı biçimde karşılanır. Yönetici, gittiği ülkede evsahibi yönetici tarafından hava limanında karşılanmış ise, o ülkeden gelen konuğunu da hava limanında kendisi karşılar. Yönetici kendisi bir ülkeye gittiğinde, hava limanında kendisini evsahibi yöneticinin asistanı karşılamış ise, o ülkeden eşiti olan yönetici geldiğinde onu da asistanı karşılar. Ancak yabancı konuk bu ziyareti kurum açısından önemli olduğunda, bu konuyu ya da konuk heyeti hava limanında yardımcısının karşılaması iş ve ilişkiler açısından yararlı olur.

- Yönetici, yabancı konuk geldiği ülkeye gitmemiş ve karşılıklılık ilkesi oluşmamış ise, bu durumda yabancı konuk evsahibi yönetici davet ettiğinde hava limanında kendisi karşılar. Bu ziyareti konuk kendisi talep etmiş, evsahibi yönetici de kabul etmiş ise, bu durumda konuk hava limanında yardımcısı veya dış ilişkiler sorumlusu ya da yönetici asistanı karşılar.
- Yabancı konuk eşli olarak geldiğinde, karşılayan evsahibi yönetici de konuk eşli olarak karşılar. Eşli karşılamada evsahibi yöneticinin eşi (karısı) konuk eşine (karısına) çiçek buketi sunar. Karşılama ve uğurlamada bulunan diğer görevliler eşsiz katılırlar.
- Yabancı konuk hava limanında karşılarlarken evsahibi yönetici en önde, uğurlamada ise en sonda yer alır. Konuk, karşılamada ilk önce evsahibi yönetici ile tanışır ve tokalaşır, uğurlamada en son evsahibi yöneticinin elini sıkarak kendisine veda eder. Tanıştırma görevini, evsahibi kurumun protokol ya da dış ilişkiler sorumlusu yapar.
- Hava limanında karşılanan yabancı konuk ya da heyet VIP veya CIP ise doğrudan şeref salonuna alınır ve kendilerine ikramda bulunulur.

Uçaktan davetli konuk (heyet başkanı) önce, heyet üyeleri (astlar) sonra inerler. Uçağa heyet üyeleri önce, heyet başkanı (üst) en son biner.



DİKKAT

Yabancı konuk programında ne tür ayrıntılara yer verilir?



SIRA SİZDE

- Konuk kişi ya da heyet, programda belirlenen araç planına göre arabalara bindirilir. Önce heyet üyeleri araçlara davet edilir. En son evsahibi yönetici, konuğunu kendi makam arabasına davet eder ve sağına alır. Hanım eşler birlikte ayrı arabaya binerler. Evsahibi hanımefendi, konuk hanımefendiyi sağına alır. Mihmandar (konuklara refakat eden kişi) ya da çevirmen arabasının ön sağ koltuğuna oturur. Konuk, eşiyile birlikte kendisine tahsis edilen arabaya da binebilir. Bu durumda da ön sağ koltuğa mihmandar ya da çevirmen oturur. Arabalar konvoy düzenine göre aynı anda hareket ederler.
- Hava limanından alınan yabancı konuk doğrudan kalacağı yere (otel, konukevi vb.) götürülür. Burada biraz dinlendikten sonra resmî ziyaret programı uygulanır. Konuk, önce kendisini davet eden ya da kabul eden evsahibi yöneticiyi ziyaret eder.
- Konuk eşli geldiğinde, evsahibinin eşi konuk eşine özel ve sosyal programlarda eşlik eder. (Evsahibi yönetici bekâr ise, konuk hanımefendiye yöneticinin birinci derece bayan yakını veya bayan yardımcısı veya yardımcısının eşi hanım refakat eder.)

- Konuk davetli olarak geldiğinde ulaşım, konaklama ve ağırlama masrafları evsahibi kurumca karşılanır. Konuk kendisi talep ederek geldiği takdirde, evsahibi yönetici, konuğun ya da konuk heyetin konaklamasında ve yurt içi ulaşımında yardımcı olur.
- Evsahibi yönetici gerektiğinde yabancı konuk onuruna, Büyükelçilik ya da Başkonsolosluk yetkililerini de davet ederek resmî bir yemek verir.
- Yabancı konukla yapılan ikili resmî görüşmeler ulusal dil (Türkçe) ile ve çevirmen aracılığıyla yapılır. Çevirmen sağlama görevi evsahibi yöneticiye aittir. Resmî görüşmelerde yabancı konuğun yanında yardımcısı ve danışmanı olduğu takdirde, evsahibi yöneticinin konuyla ilgili yardımcısı ve uzmanlar da hazır bulunmalıdır. Çevirmen her yerde konuğa ve evsahibi yöneticiye eşlik etmeli, konukla ilgili programlara katılmalıdır. Çevirmen, evsahibi yönetici ile konuk arkasında ortada durmalı veya bir sandalyede oturmalıdır.
- Yabancı dil bilen bir yöneticinin yabancı konuğu ile konuğun diliyle resmî konuşma yapması doğru değildir. Türkçe bilen yabancı konuğun resmî görüşmeyi Türkçe yapması kendi takdiridir. Ancak yabancı konuk ile özel ve sosyal ortamda konuğun dili veya üçüncü bir ortak yabancı dil ile çevirmensiz olarak konuşmak uygun ve yararlıdır.
- Uluslararası toplantı, kongre, konferans vb. nedenle birden çok ülkeden gelen yabancı kişi ve heyetlerin karşılanması ve uğurlanmasında davet ya da organizasyon sahibi kurumun dış ilişkiler ve/veya protokol birimi yöneticisi ve görevlileri hava limanında hazır bulunurlar. Evsahibi yönetici, varsa yalnızca onur konuğunu karşılar ve uğurlar.

Resim 7.2

*Konaklama ve
Önbüro Hizmetlerinde
Konukları Kabul ve
Karşılama*

Kaynak:
www.
ozeltursabankaralisesi.
k12.tr (Erişim Tarihi:
15.02.2016)



Özet



Ulusal ve kurumsal bayrakları sıralamak.

Kurum binası önünde iki veya üçten fazla direk varsa ulusal bayrak bina önyüzüne göre sağda, kurumsal bayrak solda yer alır. Üç direk varsa ulusal bayrak ortada yer alır.



Resmî taşıtları ve taşıtlarda oturma düzenlerini açıklamak.

Resmî taşıt kuruma ait taşıttır. Resmî taşıtlarda oturma düzeninde arka sağ birinci koltuk, arka sol ikinci koltuk, ön sağ üçüncü koltuktur. Yönetici veya kıdemli arka sağ koltuğa oturur.



Resmî toplantılarda masa ve oturma düzenlerini açıklamak.

Resmî toplantılarda dikdörtgen masada başkan masanın uç merkezine oturur. İki heyet olarak dikdörtgen masada yapılan toplantıda başkanlar masanın orta merkezine, yardımcılar sağına, soluna otururlar. U masada başkan masanın orta merkezine oturur. Eşit düzeyde toplantı yuvarlak masada yapılır.



Millî ve resmî törenlerde uyulması gereken protokol kurallarını açıklamak.

Millî ve resmî bayramlarda yapılan törenlerde uygulanan protokol kuralları 2012 yılında Bakanlar Kurulu kararıyla yürürlüğe konulan “Ulusal ve Resmî Bayramlarda Yapılacak Törenler ve Kutlamalar Yönetmeliği” ile düzenlenmiştir. İl ve ilçelerde tören programları kutlama komitesi tarafından hazırlanır ve uygulanır.



Kurumsal törenlerde uyulması gereken protokol kurallarını açıklamak.

Kurumsal tören organizasyonunda, yirmi gün önceden davetiyeler hazırlanır ve davetlilere gönderilir. Tören alanı/salonu hazır hâle getirilir. Davetliler dış kapıda görevliler tarafından karşılanır. Alanda/salonda öndegelim sırasında göre oturtulur. Onur konuğu davet sahibi kurum amiri tarafından karşılanır ve alanda/salonda orta merkeze oturur. Onur konuğu yerine oturunca tören başlar. Törende yalnızca onur konuğuna hitap edilir. Diğer konuklar davetli olarak eşittir. Evsahibi kurum/işletme yöneticisinin açış konuşmasından sonra, onur konuğunun

üstlerinden gelen telgraflar okunur. Onur konuğunun konuşmasından sonra törensel etkinliğe geçilir. Tören sonunda davetlilere kokteyl verilir veya ikramda bulunulur. Davet sahibi kurum/işletme yöneticisi onur konuğunu dış kapıdan otomobile binişte uğurlar.



VIP konukları karşılama, ağırlama ve uğurlama kurallarını açıklamak.

VIP konuklar hava limanında ve/veya kurum binası önünde karşılanır ve uğurlanırlar. Ancak, konukları karşılama ve ağırlamada karşılıklılık esastır. Ayrıca konuğun yabancı, üst düzey, eş-düzey; davetli, davetsiz olması; ziyaret amacı, ziyaret ve görüşme konusu da karşılama ve uğurlama biçimini etkiler.

Kendimizi Sınyalım

1. İki kurumun eşdüzey başkanları toplantıda dik-dörtgen masada nerede ve ne şekilde otururlar?
 - a. Başkanlar masanın başında birlikte
 - b. Başkanlar masanın iki ucunda karşılıklı
 - c. Başkanlar masanın ortasında birlikte
 - d. Başkanlar masanın ortasında karşılıklı
 - e. Başkanlar ve temsilciler dönüşümlü
2. Özel bir kurumun (işletmenin) özel tanıtıcı (kurumsal) bayrağının tescil işlemi hangi **bakanlıkça yapılır**?
 - a. İçişleri Bakanlığı
 - b. Millî Eğitim Bakanlığı
 - c. Valilik
 - d. Cumhurbaşkanlığı
 - e. Kültür ve Turizm Bakanlığı
3. Cenaze töreninde aşağıdakilerden kimlerin tabutuna Türk Bayrağı **konmaz**?
 - a. Okul müdürleri
 - b. Polisler
 - c. Askerler
 - d. Devlet aleyhine suç işleyip hüküm giyenler
 - e. Devlet sanatçıları
4. Bina önünde yabancı ülke bayrağı hangi konumda **yer alır**?
 - a. Tek olarak
 - b. Kurum bayrağı ile birlikte
 - c. Binadan çıkana göre Türk Bayrağının solunda
 - d. Binaya girene göre Türk Bayrağının solunda
 - e. Binadan çıkana göre Türk Bayrağının sağında
5. Bayan bir memur, müdürü ve genel müdürü ile birlikte resmî bir otomobile bindiğinde nereye oturması **gerekir**?
 - a. Arka sağa
 - b. Ön sağa
 - c. Arka sola
 - d. Arka ortaya
 - e. Resmî otomobile binmemelidir.
6. Aşağıdakilerden hangisi yönetim toplantılarının amaçlarından biri **değildir**?
 - a. Bilgilendirme
 - b. Tartışma
 - c. Sorun çözme
 - d. Karar verme
 - e. Eşgüdüm sağlama
7. Aşağıdakilerden hangisi millî ve resmî olmayan bir törendir?
 - a. Zafer Bayramı
 - b. 9 Eylül İzmir'in Kurtuluşu
 - c. Cumhuriyet Bayramı
 - d. 19 Mayıs Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı
 - e. 23 Nisan Millî Egemenlik ve Çocuk Bayramı
8. Davetiyelerde yer alan LCV rumuzunun açılımı ve anlamı **nedir**?
 - a. Mazeret bildirimi
 - b. Katılma bildirimi
 - c. Katılmama bildirimi
 - d. Lütfen cevap veriniz.
 - e. Özür dilerim.
9. Onur konuğı olan Kurumsal törenlerde evsahibi **nereede oturur**?
 - a. Unvanına en uygun yerde
 - b. Onur konuğunun sağında
 - c. Onur konuğunun solunda
 - d. Onur koltuğı ve eşinin arasında
 - e. En uygun yerde
10. Törenlerde en uygun hitap şekli aşağıdakilerden hangisidir?
 - a. Bütün konuklara
 - b. Evsahibine
 - c. Onur konuğına
 - d. Önemli konuklara
 - e. Onur konuğına ve konuklara

Yaşamın İçinden



Sabancı Konuşmayacak da Kim Konuşacak!?

İstanbul'da bir kamu kuruluşunun hizmet binasının açılış töreni vardı. Törene Sakıp Sabancı geldi. Davetliymiş: “Ben randevularımı, toplantılarımı iptal edip geldim. 10 dakika konuşmak istiyorum” dedi. Ben de, törende onur konuğu olarak bulunan Devlet Bakanı Kâzım Oksay'a gittim: “Sayın Sabancı törende 10 dakika konuşma yapmak istiyorlar, takdirleriniz efendim?” dedim. Bakan: “Tabii. Sabancı konuşmayacak da kim konuşacak!” dedi. Sabancı törende güzel bir konuşma yaptı. Hiç sorun olmadı.

Kaynak: Aytürk, 2016: 428.

Okuma Parçası

Cumhurbaşkanı Cevdet Sunay'ın Londra Gezisi

1967 yılında Dışişleri Bakanı idim. Cevdet Sunay da Cumhurbaşkanı idi. İngiltere Büyükelçisi ziyaretime geldi: “Bu yılın ekim ayının birinci günü başlamak ve beş gün devam etmek üzere, Sayın Devlet Başkanınızı İngiltere'ye resmî bir ziyaret yapmak için Hükûmetim adına davet ediyorum. 14 kişiyi Hükûmetim ağırlayacaktır. Kafiliniz bu sayıdan fazla olursa gerisinin masrafları tarafınızdan karşılanacaktır. Kabul edilip edilmeyeceğinin kısa zamanda bildirilmesini rica ederim” dedi. Güldüm ve kendisine: “Bu davetten ziyade ulti-matoma benziyor. Bari tarih tespitini bize bırakınız” dedim. “Bu yıl, Sultan Abdülaziz'in İngiltere'ye gelişinin yüzüncü yılıdır. Ekim olarak ısrarımız Kraliçemizin yıllık programları icabıdır. Değiştirmek mümkün değildir” dedi. Prensip olarak daveti kabul ettik. İngilizler program olarak, havaalanından trenle Victoria Garı'na gelinmesini; Kraliçe II. Elizabeth'in, yüksek düzeyde hanedan mensubu mihmandarlarla birlikte heyetimizi orada karşılamasını ve doğruca Sultan Aziz'in kaldığı Buchingham Sarayı'na gidileceğini bildirdiler. Ancak, protokoller gereğince yabancı devlet başkanı ilk geceyi bu sarayda geçirir, ertesi günü hükûmetin ayırdığı otele gidermiş. Program tasarısını Cumhurbaşkanı Sunay'a arz ettik. Sunay, “Londra'da saraya yerleştikten sonra ertesi günü, kovulmuş gibi ben otele gitmem ya Londra'daki ikametimi bir geceyle sınırlarsınız, ertesi gün yurt içine çıkarım ya da Londra'dan ayrılıncaya kadar sarayda kalırım. Aksi takdirde gitmem” dedi. Ortaya protokol sorunu çıkmıştı. İngilizler kabul etmiyor, Sunay da ısrar ediyordu. İşi incelemeye

aldık. Gördük ki, bir Orta Doğu devletinin kralı İngiliz sarayında bir geceden fazla kalmış. Bunu emsal gösterdik ve aynı istisnanın Türkiye için de uygulanmasını istedik. Kabul edildi ve ziyaret gerçekleşti. (İ. S. Çağlayanlı, 5.7.1988, Güneş Gazetesi)

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. d Yanıtınız yanlış ise “Toplantılar” başlığını yeniden gözden geçiriniz.
2. a Yanıtınız yanlış ise “Özel Tanıtıcı (Kurumsal Bayrak)” başlığını yeniden gözden geçiriniz.
3. d Yanıtınız yanlış ise “Ulusal Bayrak” başlığını yeniden gözden geçiriniz.
4. c Yanıtınız yanlış ise “Ulusal Bayrak” başlığını yeniden gözden geçiriniz.
5. b Yanıtınız yanlış ise “Resmî Taşıtlar” başlığını yeniden gözden geçiriniz.
6. b Yanıtınız yanlış ise “Toplantılar” başlığını yeniden gözden geçiriniz.
7. b Yanıtınız yanlış ise “Millî, Resmî ve Mahallî Törenler” başlığını yeniden gözden geçiriniz.
8. d Yanıtınız yanlış ise “Davetiyeler” başlığını gözden geçiriniz.
9. b Yanıtınız yanlış ise “Oturma Düzenleri” başlığını yeniden gözden geçiriniz.
10. e Yanıtınız yanlış ise “Konuşma, Hitap ve Selamlaşma Kuralları” başlığını yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Kurum bayrağı yöneticinin odasında, yöneticinin arkasına ve soluna konulur.

Sıra Sizde 2

Kurum bayrağı bina ön yüzüne göre Türk Bayrağının solunda, yabancı bayraklarla birlikte çekildiğinde en sonda yer alır.

Sıra Sizde 3

Yönetici arka sağ koltuğa, eşi arka sol koltuğa oturmalıdır.

Sıra Sizde 4

Masanın uç merkezine oturur.

Sıra Sizde 5

Konuğa verilen önem ve değer karşılama, ağırlama ve uğurlama ile ortaya çıkar.

Sıra Sizde 6

Konuk programında; karşılama, otele yerleşme; konunun evsahibi yöneticiyi ziyareti, resmî görüşme ve toplantılar; resmî yemekler; ilgili kişi ve/veya kuruluşları ziyaretler; gezi, gösteri, dinleti vb. sosyal, kültürel etkinlikler; alışveriş ve özel işler için serbest zaman ve uğurlama yer ve saatleri belirlenir.

Yararlanılan Kaynaklar

- Aytürk, N. (2016). Protokol Bilgisi-İş Ortamında ve Sosyal Hayatta Protokol ve Davranış Kuralları, Ankara: Nobel Yayın.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Yönetimi-Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları**, Ankara: TODAİE.
- Çağlayangil, İ. S. 05.07.1988, Güneş Gazetesi.
- Fenmen, Ş. (1990). **Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları**, Ajans Türk Yayını, İstanbul.
- İnal, K. (1996). **Protokol Dersleri**, Ankara: Dışişleri Bakanlığı Ders Kitabı.
- Öznel, E. (1998). **Protokol Görgü-Nezakat Kuralları**, Ankara: Genelkurmay Basımevi.
- Uygun N., Aldan, M. ve Er, Ş. (1998-1999). “Protokol ve Görgü Kuralları”, **İdarecinin Sesi Dergisi**, C. XII, S. 68, 69, 71; C. XIII, S. 72, 73, 74, 75, Ankara.
- Ünlütürk, A. (2002). **Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol**, Ankara: Dost Kitabevi.
- “Başbakanlık Türk Bayrağı Tüzüğü”, **Başbakanlık Tüzükler Külliyesi**, C. 3, s. 2865.
- “Ulusal ve Resmî Bayramlar ile Mahalli Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri ve Tarihi Günlerde Yapılacak Tören ve Kutlamalar Yönetmeliği” Resmî Gazete, 05.05.2012, Sayı 28283.

8

Amaçlarımız

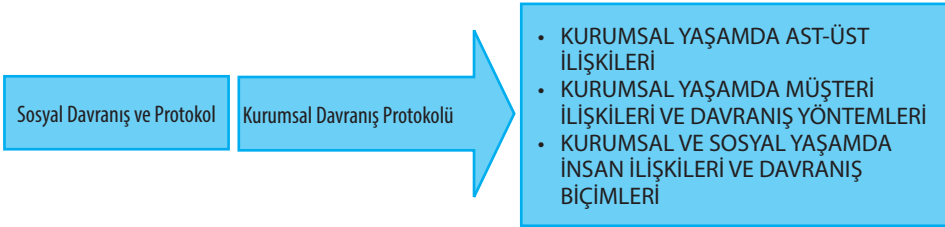
Bu üniteyi tamamladıktan sonra;

- Yönetmel yaşamda ast-üst ilişkilerini açıklayabilecek,
- Turizm işletmelerinde müşteri ilişkilerini açıklayabilecek,
- Önbüro hizmetlerinde müşteri - işgören ilişkilerini açıklayabilecek,
- Turizmde işlevsel davranış yöntemlerini açıklayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- Yönetmel Davranış
- Ast-üst İlişkileri
- Müşteri İlişkileri
- İnsan İlişkileri
- İşlevsel ve Görevsel Davranış Biçimleri

İçindekiler



Kurumsal Davranış Protokolü

KURUMSAL YAŞAMDA AST - ÜST İLİŞKİLERİ

Çalışma yaşamında ast - üst ilişkilerinde karşılıklı güven, sevgi, saygı, nezaket, hoşgörü ve samimiyet esastır. Çünkü bütün yöneticiler astlarını çalışmaları ve işteki başarıları kadar, davranışları ile de değerlendirirler. Bu nedenle örgütsel yaşamda astların yönetsel ve sosyal davranışları, yükselmelerinde önemli bir et-kendir. Ancak ast-üst ilişkileri; resmî ortamda ve üçüncü kişilerin yanında proto-kol kuralları içinde, özel ve sosyal ortamda ve birebir ilişkilerde saygı ve nezaket kuralları içinde yürütülür. Bu yüzden astlar, özel ve sosyal yaşamlarında üstleriyle ne kadar samimi arkadaş ve hatta akraba olsalar da, resmî ortamlarda (makamda, toplantı ve törenlerde) ve üçüncü kişilerin yanında protokol kurallarına uygun davranmak, üstlerine saygılı olmak zorundadırlar.

Örgütsel yaşamda üstlerle ilişkilerde saygı, eşdüzeydekilerle ilişkilerde karşılıklılık, astlarla ilişkilerde nezaket esastır.



DİKKAT

Örgütlerde astların üstleriyle olan ilişkilerinde protokol, saygı ve nezaket açı-sından bilmeleri ve uymaları gereken davranış kuralları aşağıda belirtilmiştir (Aytürk, 2014: 166):

- Yöneticinin odasına girmeden önce, kendisi çağırmış olsa bile, asistandan/ sekreterden yöneticinin müsait olup olmadığı sorulmalı; müsait ise, ceket ve gömlek yakası iliklenmeli, kravat yakaya iliştirilmeli; kapı açık olsa da, kapıya hafifçe iki kez vurulmalıdır. İçeriye girince yöneticiyle göz teması kurulmalı, hafif baş eğerek tebessümle selam verilmelidir.
- Örgütsel ve yönetsel yaşamda ast-üst ilişkilerinde yöneticilerin en çok rahatsız oldukları konulardan biri, astların kendilerine resmî ortamlarda ve üçüncü kişilerin yanında akrabalık sıfatları (ağabey, abla vb.), ilk adları (Ali, Emine vb.) veya ikisini kombinasyonu (Ali Ağabey, Emine Abla vb.) özel biçimde hitap etmeleridir. Bu tür hitaplar özel ortamda ve birebir ilişkilerde yakınlık ve samimiyet ifadesidir. Ancak resmî ortamda ve üçüncü kişilerin yanında yöneticiye saygısızlık olarak algılanmaktadır. Ast ile üst özel yaşamlarında ne kadar yakın ve samimi olsalar da resmî ortamda, özellikle üçün-cü (yabancı) kişilerin yanında protokol kurallarına uymak zorundadırlar. Örneğin özel ve sosyal yaşamında amiriyle samimi olan ve ona “ağabey” di-yen bir ast, bir toplantıda kendisine unvanıyla hitap etmelidir. Bir yöneticiye resmî ortamda “ağabey” demek ya da adıyla hitap etmek, onun unvanına ve

Özel ve sosyal hitapların resmî ortamda, resmî ilişkilerde, özellikle üçüncü kişilerin yanında kullanılması; yöneticilerin ve kurumların saygınlığını azaltır.

makamına saygısızlıktır. Ayrıca başka kuruluşların yöneticilerine resmî ilişkilerde ve görüşmelerde özel ve sosyal biçimde hitap etmek de o yöneticileri rahatsız etmekte, iş ve ilişkileri olumsuz etkilemektedir. Bu yüzden ast olarak, amirlere ve üstlere resmî ortamda unvanıyla hitap edilmelidir. Ancak birebir ortamda ast ve üst arasında belirli bir süre çalıştıktan, samimiyet ve güven oluştuğundan sonra, arada büyük yaş farkı yoksa yöneticinin de izniyle, adına hanım/bey ekleyerek (Ayşe Hanım, Ali Bey vb.) hitap etmekte sakınca yoktur.

- Kurumsal ve sosyal yaşamda üst unvanla hitap edilmekten kimse rahatsız olmaz ama alt unvanla hitap edilmekten herkes rahatsız olur. Örneğin bir müdüre “sayın genel müdürüm” şeklinde hitap edilirse kişi “ben genel müdür değilim” demez; bilakis memnun olur. Buna karşın bir genel müdüre “müdürüm” denirse, kişi bundan rahatsız olur ve “genel müdür” olduğunu hatırlatır. Bu yüzden “yardımcı” pozisyonunda olan veya üst makama vekâlet eden yöneticilere birebir ilişkilerde üst unvanla hitap etmek; örneğin müdür yardımcısına “müdürüm”, “müdür bey” demek; vali yardımcısına “sayın valim”; genel müdür vekiline veya yardımcısına “sayın genel müdürüm” demek yanlış değildir. Ancak resmî ortamda (toplantıda, törende) resmî unvanıyla hitap etmek gerekir: Sayın genel müdür vekili, Sayın Vali Yardımcısı, Vali Yardımcısı Sayın Ali Hançer. Ast, üst’üne hitap ederken unvanını birinci tekil şahıs olarak özelleştirmeli, “sayın başkanım”, “sayın müdürüm”, demeli; üst ise, dengine veya astına hitap ederken üçüncü tekil şahıs olarak hitap etmelidir: “Sayın başkan”, “sayın müdür” ya da “müdür bey” demelidir ya da adına bey ekleyerek hitap etmelidir (Ahmet Bey).

DİKKAT



Üst yöneticinin odasına ilk girişte verilecek resmî selam, kendisine unvanıyla hitap ederek saygı sunmaktır. (Saygılar sayın başkanım!) Daha sonraki girişlerde “saygılar efendim”, “iyi günler efendim” denebilir.

- Yöneticinin makamına girince ve makamından çıkarken, yönetici (üst) tokalaşmak için el uzatmadıkça, hanım da olsa, ast üst’e el uzatmamalıdır. Çünkü yönetsel yaşamda el uzatma hakkı üstlere aittir. Makamda ve resmî ortamda bir üst el uzatınca, hanım ve erkek astlar kendisine el uzatmak zorundadır. Amire veya üst’e el uzatmamak saygısızlık kabul edilir. (Amir, kişinin bağlı ve sorumlu olduğu kişi; üst, kurumda hiyerarşik olarak üst mevki veya pozisyonda olan yöneticilerdir.) Her amir aynı zamanda üst’tür fakat her üst amir değildir.

Resim 8.1

Bir Kurumda Yöneticinin Makamında Resmî Görüşme

Kaynak: Aytürk, (2009: 240)



- Ast, yöneticinin makamına girdiğinde yönetici kendisine “buyurun, oturun” demedikçe oturmamalı; yönetici “buyurun” dediğinde, kendisine teşekkür ederek oturmalıdır. Oturulacak koltuk, gösterilen koltuktur. Yer gösterilmemişse, makam masası önündeki üst’e göre sol koltuğa ya da üst’ün soluna oturulur. Bir’den çok kişi makama girdiğinde kідeme göre oturmak gerekir. Ancak bir ast, yöneticinin makamına girdiğinde, yönetici astın oturması gerektiğini bilemeyebilir. Çünkü bir kelimeyle sonuç arz etmek, izin istemek, imza almak için oturmak gerekmez. Fakat bir konuyu görüşmek, bir konuyu sunmak için oturmak gerekir. Bu durumda astın “müsaadenizle” deyip oturması gerekir. Ast üst’ün makamında otururken bacak bacak üstüne atmamaya dikkat etmelidir.

Üst yöneticiye resmî olarak nasıl selam verilir?



SIRA SİZDE

- Yöneticinin makamında iken, yönetici astına çay/kahve ikram ettiğinde ast bu ikramı kabul etmeli ve içtikten sonra teşekkür etmelidir. Odada başkaları da varsa onların tercihi benimsenmelidir. Bardak/fincan yöneticinin masasının üstüne konmamalı, sehpa üstüne konmalıdır.
- İlke olarak üstler astlarına, eşitler birbirlerine hatır sorarlar. Astın üst’üne hatır sorması doğru değildir. Makamda, toplantıda veya üçüncü kişilerin yanında üst hapsirdiğinde ona “çok yaşayın” demek de uygun değildir.
- Yönetimsel yaşamda üst yönetici, astına teşekkür edince ast “sağ olun efendim” ya da “görevim efendim” demeli; kesinlikle “rica ederim” dememelidir.

Üst astına “nasılsınız?” diye hatır sorduğunda, ast “sağ olun efendim, teşekkür ederim” şeklinde cevaplamalı; üst’üne “siz nasılsınız?” diye sormamalıdır.

“Rica ederim” deme hakkı yalnızca üstlere ve büyüklere aittir. Ast üstüne teşekkür ettiğinde, üst kendisine “rica ederim” şeklinde karşılık verir.



DİKKAT

- Yönetimsel yaşamda bir astın üst’üne başarı dilemesi, yapılan resmî bir iş/görev sonunda üst’ünü tebrik etmesi saygılı ve doğru bir davranış değildir. Ancak üst, astını; eşdüzeyde olan kişi, dengini tebrik eder ve ona başarılar diler. Astlar sadece yılbaşı, bayram, doğum, evlenme gibi özel ve sosyal günlerde üstlerine kutlamada bulunurlar; üstler de kutlamayı kabul ederler.
- Yönetici ile konuşurken daima saygılı ve nazik ifadeler kullanılmalı; üst’ü dinlerken yüzüne ve göz bölgesine bakmalı, başla hafif onay verilerek kendisini saygıyla dinlediğiniz ifade edilmelidir.
- Ast, üst’ünün makamında ya da yanında bulunan başka bir yetkili veya ziyaretçi ile konuşmak istediğinde, önce üst’ünden izin almalıdır.
- Ast, bir yöneticinin makamında otururken içeriye bir üst geldiğinde makam sahibi yönetici ayağa kalkmadıkça kendisi ayağa kalkmamalıdır. Yönetici ayağa kalkınca ast (hanım da olsa) ayağa kalkmalıdır.
- Üst, telefonla konuşurken ast onu dinlememeli, başka yere bakmalı veya başka şeyle meşgul olmalıdır. Üst gizli, önemli veya özel bir telefon konuşması yaparken ast “izninizle efendim” diyerek hemen dışarıya çıkmalıdır. Gerekirse telefon konuşması bitince tekrar içeriye girebilir.
- İş ya da ziyaret için yöneticinin makamında bulunan bir ast; yönetici evrak imzalarken yazıları okumaya çalışmamalı, başka yöne bakmalı veya başka şeyle meşgul olmalıdır.
- Yöneticinin, ziyaret veya görüşme sırasında konuşmasının yavaşlaması, yeni bir konu açmaması, başka bir işle meşgul olması, “teşekkür ederim” de-

mesi, içtiği çayı bitirmesi ya da ayağa kalkması ziyaretin ya da görüşmenin bittiğini gösterir. Bu durumda ast ayrılmak için izin istemelidir. (Yönetici astın içeride kalmasını ve oturmasını isterse bunu sözle ifade eder.)

SIRA SİZDE



2

Kapıdan çıkarken yöneticiye sırtı dönerek çıkmak makama saygısızlık kabul edilir.

Örgütsel yaşamda amir ne anlama gelmektedir?

- Makamdan çıkan bir astın arka arkaya yürüyerek kapıdan çıkması yanlıştır. Ast, kapıdan çıkarken yüzünü yöneticiye dönmeli, onu başıyla selamlamalı ve kapıyı hafifçe örterek çıkmalıdır. Çünkü yönetici, ast kapıdan çıkarken kendisine son defa bakar. Astın yönetici üzerinde bıraktığı son izlenim önemlidir.
- Alt kademede olan bir ast, üst yöneticilerden doğrudan emir aldığı anda bu durumu önce kendi amirine iletmelidir. Bir yönetici, alt kademede ki personele telefon ederek veya onu çağırarak kendisinden bilgi aldığı anda, astın yöneticiye bilgi vermesi normaldir. Ancak ast, bu yöneticiye bilgi verdiğini kendi amirine bildirmelidir. Astın, kendi amirine haber vermeden üstlerine bilgi vermesi veya üstlerin emri üzerine verdiği bilgiyi amirine bildirmemesi doğru değildir.
- Örgütsel yaşamda üstlerin astlarını kendi odasına çağırması veya çağırması normaldir. Buna karşın bir astın amirini ya da üstünü telefonla veya sekreter aracılığıyla kendi odasına çağırması büyük saygısızlıktır.
- Ast, kendi amiri ve çalışma arkadaşları hakkında üstlere özel ve gizli bilgi vermemelidir. Üst, özel bilgi almak için sorduğunda “özür dilerim, bu konuda bilgim yok” demelidir. Bir yönetici; çalışan personel hakkında gerekli bilgiyi daima ilgili ve yetkiliden almalı, iş arkadaşlarına sormamalıdır.
- Örgütsel yaşamda resmî ortamda hanım-erkek olarak ast-üst ilişkilerinde resmî kurallar; sosyal alanda sosyal kurallar uygulanır. Örneğin hanım astlar resmî ortamlarda (makamda, resmî otomobilde, davette, toplantıda ve törende) üstü olan erkeklere (unvanı ve makamı nedeniyle) saygılı olmalı; sosyal alanda ve sosyal ilişkilerde de erkek üstler, hanım astlarına saygılı ve nazik olmalıdırlar.
- Üstlerle görüşmek için, önce asistanı/sekreteriyle telefonda iletişim kurulmalı, yöneticinin uygun zamanı öğrenilmeli, randevu alınmalı veya haberli gidilmelidir. Zorunlu ve acil durumlar hariç, yönetici sabah işe gelince (içeriye girer girmez) ve dışarıya çıkarken; yöneticinin makamında önemli konukları, üstleri ya da toplantısı veya önemli bir çalışması ve görüşmesi varken içeriye girilmemeli; yönetici zamansız ve habersiz rahatsız edilmemelidir.
- Resmî ve sosyal ortamda üst ile birlikte ayakta dururken veya yürürken ast daima üstünün solunda olmalıdır. Bir ast, yüksek dereceli bir üst ile yürürken onu bir adım sol geriden takip etmelidir. Protokolde üstün önüne veya sağına geçmek onu küçültmektir.
- Resmî ortamda kurum amiri içeriye girince, hanımlar dâhil, astların ayağa kalkmaları saygı gereğidir. Ancak özel ve sosyal ortamlarda (lokalde, kafe-de, fuayede vb.) yönetici gelince ayağa kalkılmaz; kalkar gibi yapılır, hafif baş eğilerek selamlanır.

DİKKAT



Resmî yaşamda üstlere saygı; sosyal yaşamda hanımlara saygı esastır.

- Üst, bir astın odasına girince ast, ayağa kalkmalıdır. Ancak bir üst, birden çok kişinin çalıştığı büroya girince yalnızca büro amiri (hanım da olsa) ayağa kalkmalı ve karşılamalıdır. (Büroda çalışan diğer personel ayağa kalkmaz.) Yöneticinin gün içinde birkaç defa personelin çalışma odasına girip çıkması durumunda, yönetici büroya ilk gelişinde ayağa kalkılır, her girişinde ayağa kalkılmaz.
- Bir yöneticinin, astının odasına giderek kendisini ziyaret etmesi ona güç ve şeref verir. Bu yüzden odaya (büroya) ya da eve gelen üste (yöneticiye) “şeref verdiğiniz” denir. Üst’ün bu ziyaretinde kendisini karşılama, ağırlama ve uğurlamada saygıda kusur edilmemeli; bu ziyareti onur kabul edilerek kendisine gerekli saygı gösterilmelidir. Aksi hâlde üst’ü “ayağına gelen adam” olarak görmek ve kendisine saygıda kusur etmek astın aleyhinde olabilir. (Bu ziyaret ast için bir şans ve fırsat olabileceği gibi, aleyhine de olabilir.)
- Bir üst, asta ziyarete gittiğinde astın kendi koltuğunda oturup amirini ya da üst’ünü makam masası önündeki koltuğa oturtması, üst’ünü kendi astı ya da müşterisi durumuna koyması demektir. Öte yandan bir astın, odasına gelen üst’üne kendi koltuğunu vermesi de onu küçültmesi demektir. Bu yüzden, bir astın kendi koltuğunu ziyaretçisi olan üst’üne sunması ne kadar yanlış ise gelen üst’ünü, astı ya da müşterisi yerine koyarak masanın önüne oturtması da o kadar yanlıştır ve üst’e saygısızlıktır. Astın amiri ya da üst’ü kendisini ziyarete veya kendisiyle bir konuyu görüşmeye geldiğinde ast ve üst çalışma masası önündeki ziyaretçi koltuklarında karşılıklı olarak oturmalıdırlar. Ancak üst sırtı duvara, yüzü önden veya yandan kapıya dönük oturmalıdır.
- Üst konuk ve üst yöneticilere ikramda bulunurken “ne içersiniz?” denmemeli, “çay, kahve ne emredersiniz?” veya “kahveyi nasıl emredersiniz?” şeklinde sorulmalıdır. Ziyaretçi ve müşteriye “çay içer misiniz?” ya da “kahveyi nasıl arzu edersiniz?” şeklinde sorulmalıdır.
- Ast, kendisine haber vererek gelen üst’ünü, aynı bina içinde ise asansör kapısında ya da kat merdiveni başında karşılamalı ve buradan uğurlamalıdır. Üst yönetici dışarıdan geliyorsa ast bu yöneticiyi onur konuğu olarak dış kapıda karşılamalı ve uğurlamalıdır.

Bir üst’ün astını ziyareti aynı zamanda denetimdir.

Astlar (personel) toplantı, davet ve törenlere üstlerinden önce gelip; üstlerinden sonra ayrılmalıdırlar. Toplantı, davet ve törenlerde ayrılmak durumunda olan bir ast, üst’ünden izin almalıdır.



DİKKAT

- Kişi, bir kurumda göreve başlayınca önce kendi amirini ve üstlerini ziyaret etmelidir. Kendisini tebrik ziyaretine gelenleri karşılamalı, kendilerine ikramda bulunmalı ve onları kapıdan uğurlamalıdır. Ayrıca kendisini ziyarete gelen çalışma arkadaşlarına bir hafta içinde iadei ziyarette bulunmalıdır.
- Ast özel, sosyal ve resmî ortamlarda samimiyet ile resmiyeti ayırt etmeyi; her zaman, her yerde mesafeyi korumayı ve uygun davranmayı bilmelidir. Çünkü özel ve sosyal yaşamlarında astlarıyla samimi olan yöneticiler, astlarının çalışma ve yönetim yaşamlarında kendileriyle resmî olmalarından memnun olur; samimiyet ile resmiyeti ayırt etmeyi bilen astlarına her zaman güvenirler. Bu yüzden ast olarak iş yeri dışındaki özel ve sosyal ortamlarda üstlerle olan ilişkilerde mesafeli olmakta yarar vardır. Çünkü üst (amir) her zaman üstttür. İzin, ceza ve ödül vermeye; görevden almaya ve atmaya yetkilidir. Bu nedenle özel ve sosyal ortamda (sokakta, mağazada, pazarda, kahvede, gezide, piknikte vb.) üst’üyle karşılaşan bir ast; üst’ünü tanımak, saymak, ona selam vermek ve saygı göstermek durumundadır.

Sosyal ortamda üst’ü görmezden gelmek, kendisine selam vermemek, yanından eli cebinde geçmek, çalışma yaşamında resmî iş ve ilişkileri olumsuz etkileyebilir.

- Ast olarak yönetim ve çalışma hayatında dikkat edilmesi gereken en önemli davranış; üstlerin gösterdiği ilgi, sevgi, saygı ve nezaketi resmî iş ve ilişkilerde asla kötüye kullanmamaktır. Üstlerin sevgisi, saygısı ve takdiri ast için ödüldür. Ast bunun kıymetini bilmeli; işinde, saygı ve nezaketinde kusur etmemelidir. Öte yandan ast, kendi amirini ve üstlerini başkalarının yanında asla tenkit etmemelidir. Amiri ve/veya üstleri tenkit etmek, onların dedikodusunu yapmak; özel yaşantılarını ve kişisel özelliklerini anlatmak kişinin ve kurumun saygınlığına zarar verir. Eğer amirin/üstün bir hatası varsa bunu ilgisiz kişiler yanında tenkit ve dedikodu ederek yaymak yerine kendisine söylemek; bir suçu varsa üstlerine bildirmek, yapılması gereken en doğru davranıştır.
- Çalışma yaşamında ast ve üst olarak kaçınılması gereken davranışlardan en önemlisi karşı cins ile duygusal ilişkiye girmektir. Böyle bir davranış ast ve/veya üstün mesleki kariyerine zarar verir, iş yerinden veya işten atılmalarına sebep olabilir. Toplum nezdinde de kurumun saygınlığı azalır.

K İ T A P



Nihat Aytürk'ün, *Örgütsel ve Yönetmel Davranış - Örgütlerde İnsan İlişkileri ve Yönetmel Davranış Yöntemleri* (Ankara, Detay Yayıncılık, 2015) adlı eserinde yönetim ve çalışma yaşamında ast - üst ilişkileri ve davranış yöntemleri konusunda ayrıntılı bilgi bulabilirsiniz.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE DAVRANIŞ YÖNTEMLERİ

İşletme yönetiminde “müşteri”, bir kuruluşun ürettiği mal ve/veya hizmetleri satın alan ya da üretilen mal ve/veya hizmetlerden etkilenen ve onu etkileyen kişiler toplamıdır. Her işletme ya da kuruluş, hedef kitlesi olan müşterilerine ürün sunmak veya hizmet sağlamak ve aynı zamanda onlardan kazanç elde etmek için kurulur. Bu nedenle her işletme ve kuruluş, öncelikle kuruluş nedeni olan hedef kitlesi müşteriler için istenilen kalitede mal ve/veya hizmet üretmek ve bu ürünü müşterilerini memnun edecek biçimde sunmak zorundadır. Çünkü her işletme ve kuruluş, kazancı karşılığında müşteriye kaliteli hizmet borçludur. Müşteri Japonya’da kraldır, Amerika’da ve Avrupa’da patrondur, Türkiye’de ise velinimettir.

“Müşteri” şirket, kurum ve yönetim için hedef kitledir.

D İ K K A T



Müşteri ilişkilerinde temel ilke memnuniyettir. Müşteri memnuniyetini sağlamanın yolu müşterinin beynine, yüreğine ve cüzdanına hitap etmektir.

Önbüro Hizmetleri ve Müşteri İlişkileri

Turizmde ve otel işletmeciliğinde müşteri ilişkilerinde en önemli unsur, hizmet sunumu sırasında müşterilerle ilişki ve iletişim içinde olan görevlilerin tutum ve davranışlarıdır. Müşterilerle ilişki ve iletişim içinde olan görevlilerin öncelikle dış görünüşleri, kılık-kıyafetleri, konuşmaları, tutum ve davranışları son derece önemli ve etkilidir. Bu etki, en çok günlük iş ve ilişkilerde ortaya çıkmaktadır. Özellikle turizm işletmelerinde ve otellerde önbüro hizmetlerindeki görevliler işletmenin vitrinidir. Çünkü müşterilerle ilk anda, birebir olarak (yüz yüze) temas noktasında olan bu görevlilerin konuşma, tutum ve davranışlarının iyi ve olumlu olması, müşterilerin güven ve desteğinin sağlanmasında, işletmenin olumlu ve başarılı olarak tanınmasında ve kurumsal imajının oluşmasında etkili bir etmendir.

İşletmelerde ve otellerde çalışan önbüro görevlilerinde aranan en önemli özellikler; başta uygun ve olumlu dış görünüş (kılık ve kıyafet), etkili konuşma ve nazik davranıştır. Çünkü konaklama işletmeleri hakkındaki ilk değerlendirmeler

Halka ve müşterilere hizmet sunan ve halkla/müşterilerle temas noktasında olan görevliler sosyal davranış ve protokol kuralları açısından kurumun vitrini ve temsilcileridir

ve izlenimler başta önbüro görevlilerinin ve hizmet sunan personelin görünüşü, konuşması ve davranışıyla oluşmaktadır. Bu yüzden müşterilerle yüz yüze ilişki içinde olan erkek görevliler temiz kıyafetli olmalı ve çalıştığı bölümün özelliklerine göre tıraşlarına dikkat etmelidirler. Kadın görevliler hafif makyajlı ve bakımlı olmalı; az ve sade aksesuar kullanmalı; ceket-etek, kumaş pantolon-ceket ya da etek-bluz, pantolon-gömlek ve altı kösele, orta topuklu, burnu kapalı ayakkabı giymelidirler. Görevlilerin kıyafetleri her zaman temiz, düzgün ve ütülü; renk olarak sade ve uyumlu; çorapları ayakkabıya uygun olmalıdır. Saçlar temiz ve düzenli; dişler, eller ve tırnaklar temiz ve bakımlı olmalıdır. Müşterileri etkileyen ikinci özellik görevlilerin konuşma ve davranış tarzlarıdır. Müşterilerle yüz yüze ilişki ve iletişimde olan tüm görevliler daima uygun ve olumlu konuşmalı; müşterilere her zaman saygılı ve nazik davranmalıdırlar. Unutmamak gerekir ki her memnun müşteri, işletme için en iyi ve etkili bir reklam aracıdır.

Müşteri nedir ve kimdir?



SIRA SİZDE

Müşterilerle Yüz Yüze İlişki ve İletişim

Turizm işletmelerinde, özellikle önbüro hizmetlerinde halka/müşterilere hizmet veren görevlilerin konuklarla ilişkileri genel olarak yüz yüze olmaktadır. Turizm çalışanlarının yüz yüze ilişkilerinde dikkat etmeleri gereken hususlar aşağıda belirtilmiştir:

- Konuk/müşteri ile temas noktasında olan her görevli öncelikle gülümsemeyi, nazik ve saygılı davranmayı bilmelidir. Görevli, gelen konuğu/müşteriyi güler yüzle karşılamalı; söz ve davranışlarında nazik ve saygılı olmalıdır. Saygı ve nezaket sosyal yaşamda insan ilişkilerinin, iş yaşamında başarının anahtarıdır.
- Her görevli, konuğa/müşteriye “evsahibi” olarak davranmalı; önce “hoş geldiniz hanımefendi/beyefendi! Size nasıl yardımcı olabilirim?” gibi ifadeler kullanmalı; saygı ve nezaket içinde, güler yüzle, güzel sözlerle, yumuşak bir ses tonuyla hitap etmeli; gerekirse konuğu/müşteriyi oturtmalı ve kendisiyle oturarak konuşmalıdır.
- Görevli, konuşurken ve dinlerken konuğun yüzüne bakmalı, kendisiyle ilgilendiğini belli etmeli; konuğun sorusunu yanıtlarken veya kendisine bir açıklama yaparken onun anlayacağı biçimde konuşmalı; yabancı ve teknik kelime ve terimleri kullanmaktan; uzun cümle kurmaktan kaçınmalıdır.
- Görevli, konuğa tam, açık ve doğru bilgi vermeli; eksik, yanlış, yanıltıcı bilgi vermekten kaçınmalıdır. Kendisi konuyu tam olarak bilmiyorsa ilgili veya yetkiliden bilgi almalı ya da konuğu ilgili veya yetkili kişi ile görüştürmelidir.
- Görevli, kadınlara daima “hanımefendi”, erkeklere “beyefendi” diye hitap etmeli; kesinlikle abla, yenge, teyze, ağabey, amca, dayı gibi özel aile hitapları kullanmamalıdır. Adını bildiği kişilere adlarıyla (adına hanım/bey ekleyerek) hitap etmelidir. Yabancı misafirlere soyisimlerine Mr/Mrs veya Ms. (ya da madam, matmazel, mösyö) ekleyerek hitap etmelidir. Konuğa/müşteriye hiçbir zaman “sen” dememeli, daima “siz” diye hitap etmelidir.
- Konukla ilişki içinde olan görevli; iş yerinde elinde çay/kahve veya bir şey yer içerken konuşmamalı, sakız çiğnememeli, elleri cebinde olmamalı, konuk karşısında uygunsuz bir biçimde oturmamalıdır. Özellikle hanımlarla konuşurken imalı sözlerden, başka anlamlara gelebilecek kelimeleri kullanmaktan, saygısız söz ve davranışlardan kaçınmalıdır.

- Görevli, çalıştığı ülkede ve bölgede halkın örf ve âdetlerine saygılı olmalıdır. Halkın gelenek ve göreneklerine saygılı olmayan, halkla uyum sağlamayan bir görevli, etkili ve yararlı hizmet sunamaz, görevinde başarılı olamaz. Ayrıca görevli, değişik ülkelere ve yörelerden gelen konukların/müşterilerin giyimlerine, inançlarına, davranışlarına, gelenek ve göreneklerine de saygılı olmalıdır.
- Görevli, her konuğa/müşteriye eşit ve tarafsız davranmalı; konuklar/müşteriler arasında siyasal, dinsel, bölgesel, etnik, ideolojik vb. ayırım yapmaktan, görev başında konuk/müşteri ile tartışmaktan, konuğa/müşteriye olumsuz davranmaktan kaçınmalıdır. İlke olarak bir görevli, kendisi bir işi için bir yere (bir kuruma ya da bir işletmeye veya otele) gittiğinde, orada kendisine nasıl davranılmasını istiyorsa, kendisi de konuğa/müşteriye öyle davranmalıdır.
- Konuk/müşteri için önemli olan, ihtiyacının uygun bir maliyetle, hızlı ve tatmin edici bir şekilde giderilmesidir. Bu yüzden konuk/müşteri, görevliden ne kadar ilgi görürse, görevli o konuğun/müşterinin işini ne kadar hızlı, ucuz ve tatmin edici bir şekilde yaparsa, konuk/müşteri de o görevliden ve işletmeden o kadar memnun olacaktır.

DİKKAT



Turizm ve otel işletmelerinde çalışan her görevli emekli, yaşlı, hasta, engelli ve gazilere; hamile ve çocuklu hanımlara özel ve yakın ilgi göstermeli; bu kişilerin iş ve işlemlerini bekletmeden süratle yapmalıdır.

- Her konuk/müşteri önemlidir. Bu yüzden Türk geleneğinde müşteri “velinimet” tir. Bu nedenle görevli konuğa/müşteriye kaba, sert, kırıcı davranmamalı; konuk/müşteri haksız da olsa, istediği aykırı da olsa, kendisine “olmaz, yapmıyorum, istediğin yere git, bildiğin yere şikâyet et!” gibi olumsuz sözler sarf etmemeli; konuyu açıklamalı, konuğu/müşteriyi ikna etmeye çalışmalıdır. Konuk/müşteri ikna olmayıp ısrarcı olursa görevli, konuğu/müşteriyi bir üst yetkili ile görüştürerek sorunu çözmeye çalışmalıdır. Çünkü üst yöneticiler yetki ve sorumluluklarına dayanarak astın almayacağı kararları vererek sorunu çözebilirler.
- Olumsuz durumlarda ve sorunlu kişilerle olan ilişkilerde en olumlu ve etkili davranış biçimi sakin olmaktır. Konuğa/müşteriye kızmak, bağırarak ve onu kovmak görevlinin ve işletmenin aleyhinedir. Çünkü müşteri daima haklıdır. Bu nedenle müşteri kaba, sert ve saldırgan olmaya yöneldiğinde, görevli karşılık vermemeli; müşteriyi dinlemeye, anlamaya, şikâyetini ve problemini çözmeye ve kendisine yardımcı olmaya ya da sorunu üstleriyle paylaşmaya ve bir çözüm bulmaya çalışmalıdır.
- Görevli, konuğa/müşteriye karşı asla saldırgan tepki göstermemelidir. Çünkü işletme ve yönetim nezdinde her müşteri görevliden daha önemlidir. Müşteri görevliyi üstlere şikâyet ettiği zaman, müşteri haklı, görevli haksız çıkar. Bu yüzden görevli, müşterilerle ilişkilerde ortaya çıkan olumsuz durumlarda ve sorunlarda önce müşterinin şikâyetini dinlemeli, sorunu çözmek için yardımcı olacağını ifade etmeli; bu ilgisi nedeniyle kendisine teşekkür etmelidir.

Konuk, görevliye tepki gösterdiğinde, görevli müşteriye olumlu tepki vermeli, varsa hatasını kabullenmeli ve özür dilemelidir.



Telefonda İletişim

Turizm işletmelerinde, özellikle konaklama işletmelerinde müşterilerle görevlilerin telefonla iletişimi son derece yaygın ve önemlidir. Çünkü müşteri bir otele ya da oda servisi, resepsiyon vb. bir departmana telefon ettiğinde telefona çıkan görevlinin telefonda konuşma tarzı, müşterinin sorusunu cevaplandırması, isteğini karşılaması, ona yardımcı olması, müşterinin konaklama işletmesi hakkında iyi veya kötü bir değerlendirme yapmasına neden olur. Bu yüzden iş yaşamında müşterilerle telefonla iletişim içinde olan görevliler aşağıda belirtilen hususlara dikkat etmelidirler (Aytürk, 2016: 160):

- Telefonu açan görevli önce iş yerini tanıtmalıdır: “Çağdaş Otel, iyi günler!” “Aytürk Turizm İşletmesi buyurun efendim!” “Garden Seyahat, iyi günler! Ben Ayşe. Size nasıl yardımcı olabilirim!?” şeklinde tanıtıcı giriş yapmalıdır.
- Telefonda saat, tarih ve rakamlar ile teknik sözcükler yanlış anlaşılabilir. Görevli buna dikkat etmeli; telefonda açık, net ve yavaş konuşmalı; gerektiğinde bu tür sözcükleri tekrarlamalı, kodlamalı veya kodlattırmalı ve teyit almalıdır.
- Müşterinin isteği başka bir kişi ya da birimin sorumluluğunda ise görevli o kişinin ya da birimin adını ve telefonunu vermeli ya da kendisi müşteriye telefonla yönlendirmelidir.
- Telefonda müşteriye ilgi gösterilmeli, olanaklı ise işini yapmalı ve sonuçlandırmalıdır.
- Telefon kapatılırken arayan kişiye aradığı için teşekkür edilmeli ve “iyi günler/iyi akşamlar veya görüşmek üzere” gibi iyi niyet veya temennilerle kapatılmalıdır.

Telefon kapatılmadan önce müşteriye “iyi günler” denmeli; ahize yavaşça yerine konmalı; telefon hiçbir zaman müşterinin yüzüne sertçe kapatılmamalı; telefonu önce müşteri, sonra görevli kapatmalıdır.

İşlevsel ve Görevsel Davranış Yöntemleri

Turizmde her görevli yabancılara karşı bir turizm elçisidir. Bu sıfatla davranış ve imaj olarak ülkeyi, ulusu ve çalıştığı kurumu veya işletmeyi temsil eder. Turizmde bir kişinin temsil niteliği dış görünümü, davranışı, çalışması, hitap şekli, saygı ve nezaketi ile ortaya çıkar. Bu yüzden turizm sektöründe çalışanlar öncelikle çalıştıkları işletmeyi ve ülkelerini en iyi şekilde temsil etmeli, görevlerinde başarılı olmak için her turisti/müşteriyi “konuk” olarak kabul etmeli; her turiste/müşteriyi “konuk” olarak önem ve değer vermeli; her turistin/müşterinin kişiliğine, kimliğine, giyimine, düşüncesine, inancına ve davranışına saygı göstermelidirler.

Turizmde çalışan her görevlinin ve özellikle turist rehberlerinin mesleksen, ülkesel, ulusal ve kurumsal onur ve itibarlarını korumaları esastır. Çünkü turizm çalışanı kendini değil, çalıştığı işletmeyi ve aynı zamanda ülkesini ve milletini temsil eder.

Turizmde her görevli, ülkenin bir temsilcisi ve elçisi olduğunun bilincinde olmalıdır.



DİKKAT

Her konuğa önem ve değer vermek, aynı zamanda geleneksel Türk konukseverliğinin de temel ilke ve özelliğidir. Konuğa önem ve değer vermemek kişinin, çalıştığı işletmenin ve temsil ettiği ülke ve milletin önem ve değerini düşürür. Bu yüzden turizmde her çalışan mesleksen ve ülkesel sorumluluğunun bilincinde olmalıdır.

Turizm işletmelerinde en önemli zamanlar, konuğu ilk karşılama, tanışma ve uğurlama anlarıdır. İlk karşılama giyim, görünüm, konuşma ve davranış biçimi ve imaj açısından son derece önemli ve etkilidir. Bu da ilk dört saniyede gerçekleşir. Bu yüzden ilk karşılama ve tanışmada imaj ve izlenime önem verilmelidir.

İlk 4 saniyede bırakılan izlenim 4 yıl kalıcıdır.

Uğurlama ise, konuğun alıp götürdüğü ve hayatı boyunca unutamadığı son izlenimdir. Bu nedenle karşılama ve uğurlama daima uygun görünüm ve kıyafetle, güler yüzle, selam vererek, el sıkarak, tatlı sözle gerçekleşmelidir. Çünkü turizm işletmelerinde başarı ilk ve son izlenimin toplamıdır.

Turizm çalışanlarının, konukları memnun edebilmeleri ve işlerinde başarılı olabilmeleri, öncelikle her konuğa “insan” olarak önem ve değer vermelerine bağlıdır. Bu amaçla, turizmde her çalışan konuğu/müşteriyi dinlemeli, kendisiyle, iş ve işlemleriyle yakından ilgilenmeli, gerekli kolaylığı göstermeli; konuşma ve davranışlarında daima saygılı, anlayışlı, sabırlı, alçakgönüllü ve hoşgörülü, kibar ve nazik olmalıdır. Bir görevli müşterilere karşı hiçbir zaman önyargıyla yaklaşmamalı, daima objektif ve empatik olmalıdır. En önemlisi, herkesle olumlu ilişki ve iletişim kurmalı, vücut dilini iyi kullanmalıdır. Örneğin konuklarla daima göz teması kurmalı, gülümsemeli, selamlamalı, tanıdıklarına adıyla hitap etmeli ve tokalaşmalı, “hoş geldiniz Ali Bey, nasılsınız? Size nasıl yardımcı olabilirim?” gibi güzel, samimi ve olumlu ifadeler kullanmalıdır. Konuklara/müşterilere her zaman “lütfen!” demeli, herkese “teşekkür” etmeli; gerektiğinde hatasını kabul etmeyi ve özür dilemeyi bilmelidir.

DİKKAT



Turizmde her görevli konuklara karşı olumsuz söz ve davranışlardan kaçınılmalı; daima olumlu konuşmalı ve davranmalı, örnek olmalıdır.

KURUMSAL VE SOSYAL YAŞAMDA İNSAN İLİŞKİLERİ VE DAVRANIŞ BİÇİMLERİ

Kamu ve özel tüm kurum, kuruluş ve işletmeler, insanlardan oluşan sosyal varlıklardır. Bu yüzden örgütlerin varlığının nedeni ve yaşamsal ögesi insanlardır. Bütün örgütler insanlar için kurulmuştur, insanlar için vardır ve insanlar için çalışmaktadır. İnsanlar olmaksızın bir örgütün doğması ve yaşaması mümkün değildir. Bu yüzden örgütsel yaşamda önce insan gelir. Yöneticiler çalışanlara “insan” olarak ne kadar önem ve değer verirlerse çalışanlar da örgüte, yöneticiye, işe ve müşteriye o kadar önem ve değer verirler ve o kadar etkili ve verimli çalışırlar.

Bir kurum, kuruluş veya işletmede insan ilişkilerinin olumlu ve etkili olması, örgütsel ve yönetsel başarı açısından son derece önemlidir. Çünkü örgütsel ve yönetsel başarı, başarılı insan ilişkilerine bağlıdır. Ancak örgütlerde insan ilişkileri ast ve üstler arasında daha çok yönetsel (resmî); eşdüzeyde çalışanlar arasında kurumsal; müşteriler arasında sosyal niteliktedir.

Örgütlerde çalışanları memnun etmenin, onlardan yüksek verim elde etmenin yöntemi, insana ve insan ilişkilerine önem vermek; insanın beynine, yüreğine, duygularına, inançlarına ve amaçlarına hitap etmektir. Nitekim Koç Topluluğu İdare Komitesi Başkanı Can Kırac, bir seminerde sunduğu bildiride “39 yıllık tecrübe sonunda şunu samimi olarak görüyorum ki, en önemli konu insan ilişkisi ve insan yönetimidir. İnsana değer verdiğiniz takdirde ondan daha fazla verim alıyorsunuz. Arkadaşlarıma bir amir gibi değil, bir ağabey gibi davranmayı ön planda tutuyorum. İş ilişkilerine güven duymayı bir başarı unsuru kabul ediyorum. İş arkadaşlarımı kendi işlerinin patronu gibi görüyorum” demektedir (Milliyet, 29.7.1989).

Bir yöneticinin örgüt içinde ve dışında personeliyle selamlaşması, tokalaşması, onlara adlarıyla hitap etmesi, hâl hatır sorması ve kendileriyle ilgilenmesi; birlikte yemek yemesi, çay içmesi; onların düğününe, cenazesine katılması, çalışanları odasında (iş yerinde) veya evinde ziyaret etmesi çalışanlara insan olarak önem ve değer vermesi, onların işinde motive etmesi demektir. Ayrıca bir yöneticinin personelini ziyaret etmesi, onları hem denetlemesi hem çalışma ortamını ve koşullarını görmesi, sorunları ve

Günümüzde bir yöneticinin başarısı, çalışanların ve o kurumdaki ya da işletmeden hizmet alanların memnuniyetiyle ölçülmektedir.

ihtiyaçları öğrenmesi, bilmesi demektir. Ancak personelini iş yerinde ziyaret eden bir yönetici orada “amir” olarak değil, onur konuğu olarak bulunmalıdır. Personel de amirini onur konuğu olarak kabul etmeli; onu uygun şekilde karşılamalı, ağırlamalı ve uğurlamalıdır. Günümüzde, makam odasında oturan, masaya vuran, astını ayakta tutan, kaş çatan, bağırıp çağıran, selam alıp vermeyen, astıyla oturup bir çay içmeyen yönetici iyi bir “yönetici” değildir. Bu tür otoriter yöneticiler astlarına sadece yasal olarak yapmaları gereken işleri yaptırabilirler. Ancak örgütlerin başarısında personelin (çalışanların) yasal olarak yaptıkları değil, gönüllü olarak yaptıkları daha önemlidir. Personelin işinde gönüllü olarak çalışması, örgütü ve işini benimsediğini ve sahiplendiğini gösterir. Bunu takdir edemeyen yönetici, çalışanların motivasyonunu kaybetmesine neden olur, örgütsel verimliliği düşürür.

Bir yöneticinin başarısı günümüzde en çok ne ile ölçülmekte ve değerlendirilmektedir?



SIRA SİZDE

Örgütsel ve yönetsel yaşamda ast - üst ilişkileri ve insan ilişkileri ile ilgili bilgileri www.nihatayturk.com adresinde de bulabilirsiniz.



İNTERNET

İnsan İlişkilerinde Temel İlkeler

Örgütlerde insan ilişkilerinin amacı; örgütün kalitesine, etkinliğine, verimliliğine ve çalışanların işten doyumuna (iş yerinde mutlu ve huzurlu olmalarına) katkıda bulunmak, aynı zamanda etkili ve verimli olarak çalışmalarını sağlamaktır. Ayrıca personel arasında olası anlaşmazlık ve çatışmaları önlemek, ekip çalışması yapmak, uyum ve işbirliği sağlamak, örgüt içinde dostluğa dayalı samimi bir ortam hazırlamak da insan ilişkilerinde temel amaçtır. Bu da yönetimin ve yöneticilerin görevidir.

Bir yönetici insan ilişkilerini etkili biçimde gerçekleştirebilmek için öncelikle etkili iletişim becerilerine, insan sevgisine ve hoşgörüyü sahip olmalı; insanları doğru tanımalı; onlara dost olarak davranmalı; açık ve samimi olmalı ve özellikle dinlemeyi bilmelidir. Astı bir hata yaptığında veya hata yaptığını düşündüğünde -ki bu işle ilgili de olabilir örgütteki sosyal ilişkilerde de-, veya anlık kişisel bir hata sonucu da olabilir; bu durumda asta tavrı almak, makamın gücünü kullanmak ve tehdit etmek yerine astı çağırmalı, onu bir “insan” olarak karşısına almalı ve durumu açıklamasına olanak vermelidir. Yönetici herkesin hata yapabileceğini bilmelidir. Önemli olan insanı kazanmaktır; kaybetmek çok kolay, kazanmak zordur. Makamın sağladığı otorite ile yönetici olmak kolaydır ama insanları gönüllü ve verimli olarak çalıştırmak ve lider olmak zordur. Bilmek gerekir ki; bir yöneticinin insan ilişkilerinde etkisi arttıkça liderliği de artar. Çünkü bir yöneticiyi lider yapan özelliklerin başında, etkili insan ilişkileri ve iletişim becerileri gelir.

Kurumsal ve sosyal yaşamda insan ilişkilerinde uygulanması gereken temel ilkeler aşağıda belirtilmiş ve açıklanmıştır (Başaran, 2004: 68; Aytürk, 2016: 71).

İnsana Önem ve Değer Vermek: Dünyada hiçbir şey insandan daha önemli değildir. Bu yüzden, bir insana kendisinin önemli ve değerli olduğunu söylemek ve hissettirmek, onun için önemlidir. Çünkü Dünyada herkes önemsenmeye, sevimliye ve sayılmaya, önemli ve değerli bir insan olmaya çalışır. Kamusal, kurumsal ve sosyal yaşamda insana önem ve değer vermenin göstergeleri şunlardır: Kişiyi dikkatle dinlemek, söylediklerini anlamaya çalışmak, anlaşılmadığında açıklamasına olanak vermek, kişiye adıyla hitap etmek, kendisiyle ve işiyle ilgilenmek, hatırını sormak, bir problemi ve ihtiyacı olup olmadığını sormak, gerektiğinde ve/veya talep ettiğinde yardım etmek, acılarını ve sevinçlerini paylaşmaktır.

Dürüstlüğün en önemli göstergesi özü, sözü ve eylemi bir olmaktır. Sosyal ve kurumsal yaşamda dürüst olmak zengin olmaktan daha önemlidir. Dürüstlük en büyük servettir.

Güvenmek, Güven Vermek ve Güvenilir Olmak: Güven; sevgi ve saygının, bağlılığın ve inancın, dostluğun ve samimiyetin kaynağıdır. Güven olmazsa hiçbir şey olmaz. Bir örgütte yönetici personeline güvenirse personeli de kendisine güvenir. Güven; zor kazanılan ama kolay kaybedilmeyecek kadar önemli bir duygudur. Ancak ast, üst'üne güvenini kaybederse veya üst'ün davranışlarından dolayı kendine ve örgüte güvenini kaybederse iç huzuru kalmaz ve verimli olamaz. Güven vermenin ve güvenilmenin en önemli ölçütü; sözünde durmak, verilen sözü tutmaktır.

Dürüst Olmak: Dürüstlük, insan olmanın temel niteliğidir. Bir insanın tüm özellikleri "dürüstlük" kriteriyle ölçülür. Dürüstlük, söylemle değil eylemle gözlemlenebilen bir meziyettir. İş yaşamında, dürüstlük ve adaletin en önemli göstergelerinden biri, çalışanın emeğine saygı duymak ve emeğinin karşılığını vermektir.

Giyime ve Görünüme Önem Vermek: İnsanlar, dış görünüşleriyle (kılık kıyafeti, temizliği vb.) ölçülür ve değerlendirilir. Hatta bu değerlendirme ilk bakışta, dört saniyede gerçekleşir. Bu yüzden insan ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken en önemli özelliklerden biri; iyi giyinmek, özenli ve bakımlı olmaktır. Çünkü kendine önem vermeyen ve özen göstermeyen, bakımsız, düzensiz ve dağınık bir kişinin iş yaşamı da düzensiz ve dağınık demektir.

Söz ve Davranışlara Dikkat Etmek: İnsan ilişkilerinde etkili olmak için ölçsüz, seviyesiz, dengesiz, olumsuz, kaba söz ve hareketlerden kaçınmak; daima iyi niyetli, açık kalpli, samimi, saygılı ve nazik olmak gereklidir. Çünkü insanı iyi ve kötü yapan sözleri ve hareketleridir. Ancak söylenen bir sözün, kırıcı da olsa ne anlama geldiğini anlamak ve yanlış anlamamak için; bir karara varmadan önce iyice araştırmak gereklidir. Bilmek gerekir ki, iyi davranışlar unutulur ama yapılan kötü davranışlar kırk yıl geçse de unutulmaz.

DİKKAT



İnsanlar giymiyle karşılaşır, söz ve davranışlarına göre uğurlanırlar.

Vücut Dilini İyi Kullanmak: İnsan ilişkilerinde ve iletişimde en önemli ve etkili etmen; vücut dilini doğru, iyi ve etkili kullanmaktır. Vücut dili, duygu ve düşüncelerin dışa yansımasıdır. Bu yüzden vücut dili (jestler, mimikler ve hareketler) söz ve davranışların anlamını pekiştirir, ilişkileri olumlu ya da olumsuz etkiler.

Olumlu ve Etkili İletişim Kurmak: İnsan ilişkileri, olumlu ve etkili iletişime dayanır. Kurumsal ve toplumsal yaşamda insanlarla olumlu ve etkili iletişim kurmanın en kolay yöntemi, kişiye adıyla (üst'e unvanıyla) hitap etmek; gülümsemek, selam vermek, göz teması kurmak, doğru ve etkili tokalaşmak, ilgi alanına yönelik konuşmak; duygularına, inançlarına ve amaçlarına hitap etmek; saygılı ve kibar davranmak; alçakgönüllü ve hoşgörülü olmak; teşekkür, tebrik, takdir ve iltifat etmektir. Dinlememek, anlamaya çalışmamak ve bağırıp çağırmak iletişim değil, iletişimsizliktir.

Empatik ve Objektif Olmak: İnsanlarla doğru iletişim kurmanın, insanı doğru anlamanın ve ona hak vermenin en etkili yöntemi, kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyması, konuyu onun açısından değerlendirmesi ve objektif olmasıdır. Empati kuran bir kişi başkası hakkında objektif olur ve doğru karar verir. Özellikle yöneticiler empati kurmalı ve astın ne yapmak istediğini veya iletmek istediği mesajı anlamaya çalışmalıdır. Bütün insanlar kendi düşüncelerinde, söz ve hareketlerinde kendilerine göre haklıdırlar. Çünkü insanlar kendilerini niyetlerine ve amaçlarına göre; başkalarını ise görünüşlerine, söz ve hareketlerine göre değerlendirirler.

K İ T A P



Yönetmel yaşamda (çalışma ortamında) insan ilişkilerini anlayabilmek için yararlı bir kaynak olan, Yönetimde İnsan İlişkileri adlı kitaba bakabilirsiniz. (İbrahim Et-hem Başaran Ankara, Nobel Yayın, 2004)

İnsan İlişkilerinde Etkili Davranış Biçimleri

Her insan, davranışlarıyla kendine özgüdür. Davranışların özünde, o davranışları oluşturan sosyokültürel değerler; zihinsel, düşünsel, duygusal ve inançsal bir alt-yapı vardır. Davranışlar inançların, duygu ve düşüncelerin, bilinçli veya bilinçsiz yapılan alışkanlıkların sonucudur.

Örgütsel yaşamda insan ilişkileri, insanları etkili ve verimli olarak yönetme ve yöneltme açısından büyük önem taşır. Bu yüzden insan odaklı çağdaş yönetim anlayışı, insana ve insan ilişkilerine dayalıdır. Ancak insan ilişkilerinin temeli, önce insanın kendisiyle olan ilişkisine bağlıdır. Kendisiyle tutarlı ve dürüst bir ilişki kuramayan kişi, kendine güveni olmayan kişi statüsü ne olursa olsun başkalarıyla sağlıklı ilişki kuramaz. Çünkü kişinin kendisiyle kurduğu ilişki, başkalarıyla kurduğu ilişkinin temelini oluşturur.

Bilmek gerekir ki toplumsal ve kurumsal yaşamda (yönetim ve iş hayatında) başarının sırlarından biri, etkili iletişim ve iyi insan ilişkileridir. İnsan ilişkileri, başarının anahtarıdır. Çünkü hayatta başarılı olan insanlar, insanlarla iyi ilişki ve iletişim kurabilen, iletişim becerilerine sahip olan insanlardır.

Davranışlar, bir insanın kişiliğini gösteren eylemlerdir.

Sosyal yaşamda ve iş ortamında uygun olmanın ilke ve yöntemleri nelerdir?



SIRA SİZDE

Her insan, sosyal bir varlık olarak diğer insanlarla birlikte ilişki ve iletişim içinde yaşar. Bu yüzden, iki insanın var olduğu her yerde insan ilişkileri vardır. Ancak her insan özel, sosyal ve örgütsel alanda yaşar ve bu alanların kurallarına uyar. Bu yüzden hiç kimse % 100 kendisi değildir. Çünkü her insan özel alanda ailesinin kurallarına; sosyal alanda toplumsal kurallara (örf ve âdetlere); kamusal ve kurumsal alanda mevzuata, resmi kurallara ve kurumsal normlara uymak zorundadır. Bu yüzden her insan sosyal bir varlık olarak ailesine, içinde yaşadığı topluma ve çalıştığı kuruma uymak ve uygun davranmak durumundadır. Bu tutum ve davranışlar, toplum içinde ve örgütlerde birlikte yaşamının ve birlikte çalışmanın ortak kural ve koşullarıdır.

İş hayatında başarı, öncelikle çalışanlarla ve müşterilerle başarılı insan ilişkilerine bağlıdır. Çünkü bütün örgütlerde yapılan iş, işlem ve etkinlikler daima insan ilişkileriyle gerçekleştirilir. Bu yüzden, her işin temelinde insan ve insan ilişkisi vardır. Özellikle yöneticilerin çalışma yaşamlarının dörtte üçü insanlarla ve insan ilişkileri içinde geçmektedir. Ancak yöneticilerin büyük bir çoğunluğu insan ilişkilerini emrederek, astların davranışlarını kontrol edebileceğini düşünür. Örgütsel yaşamda birlikte çalışan insanlar (üstler, astlar ve çalışma arkadaşları) ile olan ilişkilerin niteliği, başarı ya da başarısızlığı büyük ölçüde etkiler. Çünkü hiçbir insan üstleri, astları ve çalışma arkadaşlarıyla olumlu ve başarılı ilişkiler kurmadan görevinde başarılı olamaz ve yükselemez. Yükselen de şansı ile yükselir ama devam edemez. Bu nedenle başarı daima insana ve insan ilişkilerine bağlıdır.

İnsan ilişkilerinde, her davranışın bir anlamı vardır. Davranış biçimi, ilişkiyi; ilişki de işi ve kişiyi etkiler. Örneğin asık suratla verilen tepki, güler yüze verilen tepkiden farklıdır. Yumruğu sıkılı olarak gelen kişiye verilen tepki, elinde çiçekle gelen kişiye verilen tepkiden farklıdır. Bir davranışın nedenini anlamadan karar verenler, kaybedebileceklerini bilmelidir. Nitekim Woodrow Wilson: “Bana yumruklarınız sıkılmış halde gelerseniz, beni karşınızda yumruklarım sıkılmış halde bulursunuz. Bana dostça gelerseniz, beni dost olarak bulursunuz. O zaman, anlaşırsınız” demektedir. İnsan ilişkilerinin temel kuralı “Size nasıl davranılmasını istiyorsanız başkasına da öyle davranmak”tır. (Aytürk, 2016: 147)

“Baki kalan kubbede bir hoş sada imiş” sözünü unutanlar, o makamdan indikleri gün unutulurlar.

DİKKAT



Kişi sosyal ve kurumsal yaşamda (iş ortamında) başarılı, huzurlu ve mutlu olmak için önce ailesinin, sonra içinde yaşadığı toplumun ve çalıştığı kurumun normlarına uymalıdır.

Bencil ve çıkarıcı olmamak:
İşi bitince birini kenara
atmamak.

Kurumsal ve sosyal yaşamda insan ilişkilerinde uygulanması gereken etkili davranış biçimleri şunlardır (Aytürk, 2016: 69):

- Göz teması kurmak
- Gülümsemek
- Selam vermek
- Adıyla veya unvanıyla hitap etmek
- Toka etmek (el sıkmak)
- Saygılı, hoşgörülü ve alçakgönüllü olmak. Farklılıkları, anlayış ve hoşgörüyle karşılamak. İnanç, görüş ve düşüncelere saygılı ve hoşgörülü olmak
- Kurumsal ve toplumsal değerlere uymak
- Herkese “insan” olarak önem ve değer vermek
- İnsanların iyi, güçlü ve üstün yönlerini ortaya koymak
- İnsanların önemli ve üstün yanlarını ve başarılarını övmek ve takdir etmek
- İnsanların hatalarını araştırmamak ve ortaya koymamak. İnsanların hata ve kusurlarını hoşgörmek ve affetmek
- Önyargılı olmamak, objektif olmak
- Kimseyi tenkit etmemek ve kötülememek
- Randevusuz ziyaret ve görüşme yapmamak
- İnsanlara olumlu yaklaşmak ve olumlu davranmak
- İnsanlara, kendilerini ilgilendiren konulardan söz etmek
- İnsanlara seviyelerine, anlayış ve bilgi derecelerine göre hitap etmek
- Konuşan kişiyi ilgi ve dikkatle dinlemek. Dinlemeyi bilmek
- Dürüst ve tutarlı olmak; sözünde durmak. Özü, sözü ve eylemi bir olmak.
- Güvenmek, güven vermek ve güvenilir olmak
- Kimseye darılmamak ve kin tutmamak
- Herkese yardım ve iyilik etmek
- Kibirlenmemek, övünmemek (kendinizden, paranızdan, malınızdan, arabanızdan, evinizden ve eşinizden fazla söz etmemek)
- Empatik olmak (kendini karşıdakinin yerine koymak, duygudaş olmak)
- Olumsuz söz ve davranışlardan kaçınmak
- “Lütfen” demek, teşekkür etmek, hata yapıldığında özür dilemek
- Dış görünüme önem vermek (uygun giyinmek)
- Uygun konuşmak ve uygun davranmak

DİKKAT



İnsan ilişkilerinde en etkili sözler: Size nasıl yardımcı olabilirim? Siz ne düşünüyorsunuz? Tebrik ederim. Teşekkür ederim. Özür dilerim. İzninizle. Lütfen. İyi günler. Biz/siz.

K İ T A P



Sosyal yaşamda ve iş ortamında etkili insan ilişkileri ve davranış biçimleri konusunda ayrıntılı bilgi edinmek için, İnsan Sanatı - Nitelikli ve Etkili İnsan Olmak adlı kitaba bakabilirsiniz. (Nihat Aytürk, İstanbul, Yediveren Yayınları, 2016)

Özet



Yönetmelik yaşamda ast-üst ilişkilerini tanımlamak. Kamu kurumlarında ve özel kuruluşlarda (işletmelerde) örgütsel ve yönetmelik yaşamda iş ve ilişkiler ast-üst ilişkilerinden oluşur. Yönetim ve çalışma yaşamında başarı büyük ölçüde ast-üst ilişkilerinin sonucudur. Ast-üst ilişkileri başarılı olduğu sürece yönetim ve iş ilişkileri de başarılıdır.



Turizm işletmelerinde müşteri ilişkilerini açıklamak. Turizmde ve otel işletmeciliğinde her görevli öncelikle işletme (otel) içinde amirleri, üstleri ve patronlarıyla; çalışma arkadaşları ve emrinde çalışan personeli ile ekip olarak bir bütündür. Sonra, başarı ve memnuniyet açısından hizmet sunduğu müşterileri ve özellikle turistlerle ilişkileri gelmektedir. Bilmek gerekir ki çalışma ve yönetim hayatında müşteri açısından önemli olan hizmet, kalite ve memnuniyettir. Hizmet, kalite ve memnuniyetin temel ölçütü olumlu ve etkili insan ilişkileri ve davranış biçimleridir. Her iş ve işlem insan unsuruna ve insan ilişkilerine dayanır. Başarılı her işin altında daima başarılı insan ilişkileri vardır. İnsan ilişkilerindeki başarı iş ilişkisine ve iş başarısına yansır. Bu nedenle, Batı'da bütün kurumlarda ve işletmelerde yönetici ve görevliler işten çok insana ve insan ilişkilerine önem verirler. İstenilen işi yapamamaları da, özür diler, üzgün olduklarını belirtirler, vücut diliyle müşteriden daha fazla üzüldüklerini gösterirler. Böylece müşteriyi memnun etmeye çalışırlar. Çünkü işinden ve işletmeden memnun olan bir müşteri, bu memnuniyetini çevresine olumlu olarak iletir, işletmenin reklâmını yapar. Bu yüzden işletmelerde kazanç elde etmek ve başarılı olmak için müşteri (insan) kazanmak temel ilkedir. Bunun da temeli iyi insan ilişkileridir.



Önbüro hizmetlerinde müşteri - işgören ilişkilerini açıklamak.

Önbüro hizmetlerinde en önemli unsur müşterilerle / misafirlerle iyi ilişki ve iletişim içinde olmaktır. Özellikle turizmde konaklama işletmelerinde önbüroda görev yapan personel dış gö-

rünümleri (kılık kıyafetleri), konuşmaları, tutum ve davranışları ile işletmenin vitrini ve temsilcisi konumundadır. Çünkü müşterilerle yüz yüze temas noktasında olan bu görevlilerin konuşma, tutum ve davranışlarının iyi ve olumlu olması, müşterilerin güven ve desteğinin sağlanmasında; işletmenin olumlu ve başarılı olarak tanınmasında ve kurumsal imajının olumlu olarak oluşmasında etkili bir etmendir. Bu yüzden, işletmelerde ve özellikle otellerde çalışan önbüro görevlileri her zaman temiz kıyafetli ve tıraşlı olmalı; bayan görevliler hafif makyajlı ve bakımlı olmalı; az ve sade aksesuar kullanmalı; ceket-etek veya kumaş pantolon-cekete ya da etek-bluz, pantolon-gömlek giymelidirler. Görevlilerin kıyafetleri temiz, düzgün ve ütülü; renk olarak sade ve uyumlu olmalıdır. Saçlar temiz ve düzenli; dişler, eller ve tırnaklar temiz ve bakımlı olmalıdır. Müşterilerle yüz yüze iletişimde olan bu görevliler bütün müşterilere saygılı ve nazik davranmalıdırlar.



Turizmde işlevsel davranış yöntemlerini açıklamak.

Kurumsal ve toplumsal yaşamda insan ilişkilerinde etkili davranış yöntemleri: Göz teması kurmak ve gülümsemek, selam vermek, adıyla veya unvanıyla hitap etmek, tokalaşmak; saygılı, hoşgörülü ve alçakgönüllü olmak, farklılıklara saygılı olmak ve hoşgörülle karşılamak; kurumsal ve toplumsal değerlere önem vermek; insanların iyi, güçlü ve üstün yönlerini ortaya koymak; insanların önemli ve üstün yanlarını ve başarılarını övmek ve takdir etmek; önyargılı olmamak, insanlara olumlu yaklaşmak, insanlara seviyelerine göre hitap etmek ve kendilerini ilgilendiren konulardan söz etmek; dürüst olmak ve sözünde durmak; güvenilir olmak; yardımsever olmak, bencil ve çıkarıcı olmamak; kin tutmamak, affetmek; kibirlenmemek; izin istemek, teşekkür etmek, hata yapıldığında özür dilemek, dış görünüme ve iletişime önem vermek; herkese "insan" olarak önem ve değer vermektir.

Kendimizi Sınavalım

1. Genel müdüre resmî ortamda resmî olarak **nasıl hitap edilmelidir?**

- a. Beyefendi
- b. Sayın Ergun (soyadıyla)
- c. Sayın Genel Müdürüm (unvanıyla)
- d. Üstadım
- e. Efendim

2. Genel müdürün odasına girince resmî olarak nasıl selam **verilmez?**

- a. İyi günler efendim.
- b. Günaydın sayın genel müdürüm!
- c. İyi günler beyefendi.
- d. Merhaba sayın müdürüm.
- e. Saygılar genel müdürüm.

3. Üst teşekkür edince ast nasıl cevap vermelidir?

- a. Rica ederim.
- b. Estağfullah
- c. Sağ olun efendim.
- d. Önemli değil.
- e. Ben teşekkür ederim.

4. Üst, astın odasına gelince nasıl oturulur?

- a. Üst, astın koltuğuna oturur.
- b. Ast kendi koltuğunda oturur.
- c. Üst oturur ast ayakta durur.
- d. Ast ve üst birlikte misafir koltuklarında otururlar.
- e. Her ikisi de oturmaz, ayakta dururlar.

5. Ast-üst ilişkileri ile ilgili olarak aşağıda verilen ifadelerden hangisi **yanlıştır?**

- a. Ast, üstün asistanından onay almadan makama gerekirse girebilir.
- b. Üst, bir girişimde bulunmadıkça ast tokalaşmaya çalışmamalıdır.
- c. Ast, makama girdiğinde, üstü unvanıyla selamlamalıdır.
- d. Ast, makamda, üst müsaade edip yer gösterme- se de oturmalıdır.
- e. Ast, üstüne hâl-hatır sormamalıdır.

6. Aşağıdakilerden hangisi iş ortamında, ast-üst ilişkilerinde olmaması gereken **durumdur?**

- a. Resmîyet
- b. Ciddiyet
- c. Samimiyet
- d. Güven
- e. Serbestlik

7. Bir müşteri, görevlilerden ve kuruluştan aşağıdaki-lerden hangisini **beklememelidir?**

- a. Ucuzluk
- b. Memnuniyet
- c. Hizmet
- d. Özgürlük
- e. Kalite

8. Telefonda iletişimde aşağıdaki hitap şekillerinden hangisi **yanlıştır?**

- a. Kimsiniz?
- b. Buyurun efendim
- c. Çağdaş Otel, günaydın.
- d. İyi günler, ben Ayşe.
- e. Hayat Turizm, size nasıl yardımcı olabilirim?

9. Bir misafirle olumsuz bir durum yaşandığında na- sıl davranılmalıdır?

- a. Terk edip gitmek
- b. Üst ile görüşmek veya görüştürmek
- c. Müşteriye "Olmaz, imkansız" demek
- d. "Git, istediğin yere şikâyet et" demek
- e. Sessiz kalmak

10. Aşağıdakilerden hangisi bir görevlinin temsil nite- liğini ortaya koymasında etkili **değildir?**

- a. İnancı
- b. Giyimi
- c. Konuşması
- d. İşine gösterdiği özen
- e. Davranışı

Yaşamın İçinden

“

Biz Bir Aileyiz

Her yıl Mayıs ayında Ankara'da Kızılay'a kan veriyorum. 12.05.2006 tarihinde kan verirken, içeriye doktor (bey) girdi. Hemşirelere “Nasılsınız?” dedi. Benden kan alan hemşire, “Sağ olun! Allah sizi başımızdan eksik etmesin!” dedi. Bu güzel sözden ve dilekten o kadar etkilendim ki, onlara, “Bu ne güzel ast-üst ilişkisi! Ben 30 yıllık yönetim hayatımda astlarımdan böyle güzel bir dua almadım. Sizi tebrik ederim” dedim. Doktor: “Biz ast-üst değiliz, bir aileyiz: Kızılay Ailesi” dedi. Daha çok mutlu oldum, kendilerini bir kez daha tebrik ettim. İşte kurum kültürü bu.

Kaynak: Aytürk, 2014: 176

Okuma Parçası

Böyle Bir Amirle Hepimiz Çalışırız

ABD’de işçi ve memur olarak çalışan bin kadar personele, yöneticilerinden ne bekledikleri ve nasıl bir yönetici istedikleri konusunda yapılan bir araştırmada aşağıdaki bulgular elde edilmiştir:

- Bana işimi anlatan, benden beklenenin, yetki ve sorumluluklarımın ne olduğunu bana bildiren bir amir isterim.
- Beni ilgilendiren konuları bana önceden haber veren; arada sırada bana nasıl iş yaptığımı söyleyen, işimi daha iyi nasıl yapabileceğimi gösteren bir amir isterim.
- Benimle, işimle ve problemlerimle ilgilenen; benim de fikirlerimi soran bir amir isterim.
- Beni ve işimi takdir eden; haklı olduğum zaman beni destekleyen; eksik ve kusurlarımı bana söyleyen, gelişmem için gayret gösteren bir amir isterim.
- Bana inanan ve güvenen bir amir isterim.
- Yaptığım iş karşılığında gerekli parayı veren bir amir isterim.”
- Böyle bir amirle hepimiz çalışırız. (Osmay, 1985: 206)

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

- | | |
|-------|---|
| 1. c | Yanıtınız yanlış ise “Yönetmel Yaşamda Ast - Üst İlişkileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 2. d | Yanıtınız yanlış ise “Yönetmel Yaşamda Ast - Üst İlişkileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 3. c | Yanıtınız yanlış ise “Yönetmel Yaşamda Ast - Üst İlişkileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 4. d | Yanıtınız yanlış ise “Yönetmel Yaşamda Ast - Üst İlişkileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 5. d | Yanıtınız yanlış ise “Yönetmel Yaşamda Ast - Üst İlişkileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 6. e | Yanıtınız yanlış ise “Yönetmel Yaşamda Ast - Üst İlişkileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 7. d | Yanıtınız yanlış ise “Önbüro Hizmetleri ve Müşteri İlişkileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 8. a | Yanıtınız yanlış ise “Önbüro Hizmetleri ve Müşteri İlişkileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 9. b | Yanıtınız yanlış ise “Önbüro Hizmetleri ve Müşteri İlişkileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 10. a | Yanıtınız yanlış ise “Turizmde İşlevsel Davranış Yöntemleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Üst yöneticiye unvanıyla hitap ederek saygı sunmak resmi selamdır. Örnek: Saygılar sayın başkanım!

Sıra Sizde 2

Amir; kişinin hiyerarşik (yönetimsel) olarak bağlı olduğu, yaptığı iş ve işlemlerden kendisine karşı sorumlu olduğu kişidir. Üst ise unvan, rütbe olarak kendisinin üstünde olan kişidir. Her amir, üsttür; fakat her üst, amir değildir. Kişinin bağlı olduğu müdür, amiri ve üstüdür; diğer müdürler sadece üstüdür.

Sıra Sizde 3

Müşteri, bir kuruluşun ürettiği mal ve/veya hizmetleri satın alan ya da üretilen mal ve/veya hizmetlerden etkilenen ve o kuruluşu (işletmeyi) etkileyen kişiler toplamıdır.

Sıra Sizde 4

Müşteri (konuk) için önemli olan memnuniyettir. İşinin çabuk, kolay ve ucuz yapılmasıdır.

Sıra Sizde 5

Yöneticinin başarısı günümüzde en çok personelin ve müşterilerin kendisinden memnuniyetiyle ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.

Sıra Sizde 6

Sosyal yaşamda ve iş ortamında uygun olmanın ilke ve yöntemi, sosyal yaşamda sosyal normlara; kurumsal yaşamda (iş ortamında) kurumsal normlara uymak ve uyumlu olmaktır.

Yararlanılan Kaynaklar

- Aytürk, N. (2015). **Örgütsel ve Yönetimsel Davranış - Örgütlerde İnsan İlişkileri ve Yönetimsel Davranış Yöntemleri**, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aytürk, N. (2016). **İnsan Sanatı- Nitelikli ve Etkili İnsan Olmak**, İstanbul: Yediveren Yayınları.
- Aytürk, N. (2014). **Yönetim Sanatı - Başarılı Yönetim ve Yöneticilik**, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aytürk, N. (2016). **Protokol Yönetimi - Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları**, Ankara: TODAİE.
- Başaran, İ. E. (2004). **Yönetimde İnsan İlişkileri**, Ankara: Nobel Yayın.
- Coşkun, A. (2001). **İşyerinde İletişim**, Ankara: Türk Harb-İş Sendikası.
- Dereli, T. (1976). **Organizasyonlarda Davranış**, İstanbul İÜ. Yayını.
- Kim, Sang H. (1997). **Kendinizi ve Başkalarını Motive Etmenin 1001 Yolu**, (çev. H. Aydın), Timaş Yayınları, İstanbul.
- Osmay, N. (1985). **İnsan Mühendisliği**, DKD Derneği Yayını, Ankara: Çağ Matbaası.
- Polatoğlu, A. (1988). "Türk Kamu Örgütlerinde Ast-Üst Arasında İletişim", *Amme İdaresi Dergisi*, C. 21, Sayı-2, Ankara.

