



ATASEN

Ata Eğitim ve Bilim Çalışanları Sendikası

Tuna Cd. Halk Sk. No: 16/12 Kızılay - Çankaya / ANKARA

Tel: 0 312 435 52 50 Belgeç: 0 312 435 20 56

www.atasen.org.tr



EĞİTİM YÖNETİCİLERİ İÇİN PROTOKOL VE NEZAKET KURALLARI

Yönetimde, resmi ilişkiler önemli bir yer tutar. Özellikle üst düzey yöneticilerin günlük yaşamlarında resmi ve özel ilişkiler daha önemli bir yer işgal eder.

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

Nezaket: Başkalarına karşı saygılı, nazik ve ince (kibar) davranma kurallarını gösterir.

İnsanlar özel hayatlarında ne kadar samimi olurlarsa olsunlar, resmi ilişkilerinde daima protokol kurallarına uymak ve birbirlerine saygılı davranmak zorundadırlar. Yönetimde çalışanlar, ast üst ilişkileri, protokol ve nezaket kuralları dikkate alınarak değerlendirilirler. Oysa çok zaman astlar bu durumu bilmediklerinden zararlı çıkarlar. Bu nedenle yönetimde resmi ilişkilerde geçerli olan ve sıkça kullanılan protokol ve nezaket kurallarının bilinmesinde, başta yöneticiler olmak üzere, tüm çalışanların başarılı sayılmaları bakımından büyük yarar vardır.

Bazı Önemli Protokol ve Nezaket Kuralları:

1- Bir kurumda, çalışanlar arasında sevgi, saygı ve güven esastır. Amirin memuruna, memurunda amirine karşı mesafeli ve saygılı davranması, gerek tüm çalışanların gerekse kurumun çıkarıdır.

Örnek: Astların üstlerine "Sayın Valim", "Sayın Müdürüm"; Üstlerinde astlarına "Ayşe Hanım", "Veli Bey" şeklinde hitap etmeleri en tabii nezaket kuralıdır.

Keza; astların, üstlerin makam odalarına girerlerken, ceketlerinin önlerini iliklemeleri, kapıyı vurmaları; içeri girdiklerinde de amirinden "Efendim izin verirsiniz bir hususu arzedeceğim" diyerek söze başlamaları; amir elini uzatmadıkça onun elini sıkmaya yeltenmemeleri; izin verildiğinde amire yakın uygun bir yere oturmaları; ikram edilirse bile amirin odasında sigara içmemeleri, üstün "memnun oldum, teşekkür ederim" şeklindeki beyanının, astın odadan ayrılıp gitmesi anlamına geldiğini bilmeleri en basit nezaket kurallarındandır.

2- Yönetici veya kamu görevlisi, düzeyi ne olursa olsun, toplantılarda mevkiine uygun yere oturur. Kesinlikle kalkacağı yere oturmaz. Gerek merkez, gerek taşra ve gerekse uluslararası toplantı veya faaliyetlerde bir araya geldiğinde, herkes kimin nereye oturmasının gerektiğini bilmek ve ona uymak zorundadır.

Bu konuda yaşanan olaylar vardır. İşte örnek: ".....İlinde bir okul günlerce çalışır. İdare, öğretmen, öğrenci birlikte çaba harcamak suretiyle müsamere hazırlarlar. İlde ileri gelenler davet edilirler. Davetlilerden (x) protokoldeki yerini değil de bir başka yere oturtulmak istenir. Bunu kabul etmeyen (x) eşi ile birlikte salonu terk eder. O gece herkese zehir olur. Bu olay (x)'e karşı kasten yapılmış bir hareket değildir. Görevlilerin dikkatsizliği sonucunda ortaya çıkmış bir durumdur.

Bu gibi durumların meydana gelmemesi için, okul idaresinin il ve ilçede olup protokole dâhil kişilere davetiye gönderirken, kimin nereye oturacağını açıklaması ve ona göre salonda bir yerleşme yapması, davete katılanların da kendilerine gösterilen yerlere oturmaları ve kurallara uymaları gerekir. Ayrıca, toplantılara giderken faaliyetin türüne göre kılık kıyafet üzerinde de titizlik gösterilmesi yerinde olur.

3- Toplantı, tören ve açılışlarında konuşmalar daima asttan üste doğru yapılır. En üst makamı temsil eden kişi en son konuşur. Konuşmalar sırasında, genellikle astlar teknik ve ayrıntılı konuları; üstler ise stratejik ve politik konuları dile getirirler. Bu toplantılarda takdimlerin nezaket kurallarına uygun bir üslup içerisinde varılması gerekir. "Sayın Bakanımızı, konuşmasını yapmak üzere mikrofona veya kürsüye" arz ederim diyen takdimcilerle zaman zaman karşılaşmaktadır. Bakan, mikrofona arz

edilmez. Bunun yerine "Sayın Bakanımızı konuşmasını yapmak üzere kürsüye davet ediyorum. Arz ederim" denmesi yerinde olur. Topluluğa karşı yapılan konuşmaların başında ve sonunda, toplantıya katılanların selamlanması da unutulmamalıdır.

4- Protokole tabi kişilerin karşılanması ve uğurlanması ayakta yapılır. Bu kişiler kurumun kapısında karşılanır. Ve aynı yerden uğurlanır. Karşılama ve uğurlamalardaki tatlı bir tebessüm insana puan kazandırır. Karşılama, önce ast "Hoş geldiniz" der, uğurlamalarda ise, önce üst "Allahısmarladık" der, sonra ast "Güle güle" der. Her ikisinde de üst el uzatırsa, ast elini uzatıp toka eder. Ev sahibi durumunda olan ast, karşıladığı "üst"ün sol ön tarafına giderek ona yol gösterir. Aynı düzeyde olan misafirlerin makam odasının kapısında karşılanıp yine aynı yerden uğurlanması mümkündür. Ast durumunda olan misafirlerin, makam odasının içinde ayağa kalkarak karşılanması ve aynı şekilde uğurlanması yerinde olur.

5- Yönetici makamında üstlerin olduğu sırada, mecbur kalmadıkça astlarını odasına kabul etmemesi; ettiği takdirde görüşmenin alçak sesle ve kısa sürede bitirilmesi gerekmektedir. Misafir kabul eden bir kişinin, misafirin yanında başka şeylerle meşgul olması, nezaket kurallarına aykırıdır.

6- Günümüzde telefon iyi bir iletişim aracı olarak kullanılmaktadır. Bir kişinin görüşmek üzere herhangi bir kimseye telefon açtığına, önce kendisini tanıtmayı, sonra kiminle görüştüğünü öğrenmesi ve daha sonra da söyleyeceklerini sıralaması gerekir. Hem ayar kişiler arasında yapılan telefon konuşmalarında, önce telefonu açan kapar, iki amir memur durumunda ise, telefonu önce amir kapar. Ast durumunda olan görevlinin, sekreteri kanalı ile amiri ile görüşmesi nezaketsizlik kabul edilir. Astın üste telefonu bizzat açması gerekmektedir. Bir okul müdürü, sekreterine "Bana Milli Eğitim Müdürünü bağla" demesi, sekreterin de Milli Eğitim Müdürüne telefon açarak "Sizinle Okul Müdürüm görüşecek" demesi usulden değildir. Böyle bir görüşme, tipik bir nezaketsizlik örneği sayılır.

7- Yönetici amiri durumunda olan bir kişinin makam odasına gelmesi halinde makam koltuğunda oturmaması gerekir. Gelen yetkiliye, ayağa kalkıp uygun bir yer göstererek buyur etmesi ve kendisinin de misafire yakın bir yere oturması basit bir nezaket kuralıdır.

8- Resmi araçlarda protokol makamı sağ arka köşedir. Birden çok kişinin aynı resmi araca binme durumunun olması halinde, araca binecek kişilerin kendi yerlerini kendilerinin tayin etmeleri gerekir. Makam aracına amirden önce binilir ve önce inilir. Aracın önünde oturan kişi, amir bindikten sonra aracın arka kapısını kapattıktan sonra biter ve durulan yerde de önceden inerek amirin ineceği kapıyı açar ve böylece kendisine yardımcı olur. Aracı kullanan kişi amir durumunda ise, araçtaki amirden sonra gelen en kıdemli kişi aracın sağ ön tarafında oturur.

9- Yönetici, üst makamlarda bulunan kişilerle daima randevu olarak görüşür. Görüşmeye hazırlıklı gider ve görüşme sırasında zamanı iyi kullanır. Ziyaretine gidilen üstün makamında başkalarının olduğu sırada içeri girilmez. Girme mecburiyeti olursa, kendisinden özür dilenir ve ziyaret süresi kısa tutulur.

10- Yürüme ve oturma sırasında, amirin yeri sağ, memurun yeri sol taraftır. Bu bir kuraldır ve her yerde geçerlidir. Yönetici, ast-üst ilişkilerinde daima yerini bilir ve olumsuzluklardan kaçınır. Büyüklerimizin dediği gibi "Protokol; kendinden büyük olanın önüne geçme, küçük olanın arkasına düşme, aynı düzeyde olanlarla birlikte yürü" şeklinde olmalıdır. Bundan da anlaşılacağı üzere; yönetici, toplumun yadırgamayacağı ve akliselimin uygun bulacağı davranışları göstermek zorundadır.

11- Yönetici, astları ile aynı düzeydeki görevlilerle, makam koltuğunda oturarak, görüşmelerini yapar. Ast durumunda olup kıdem ve yaş bakımından amirden fazla hizmeti olan varsa, bunlara karşı daha duyarlı davranılması akliselimin bir gereğidir. Yöneticinin, makam odasında bir köşeyi bu amaçla tefriş edip yukarıda açıklanan türdeki görüşmeleri orada yapması yerinde olur. Amirin, maiyetinde çalışanlara verdiği, emirler, zaman kaybetmeden aynen uygulanır. Yerine getirilmeyen emirler, nedenleri ile birlikte amire zamanında bildirilir.

12- Yönetici makamına gelen iş sahipleri veya ziyaretçileri ayağa kalkarak kabul eder ve sonra oturup konuşarak problemlerini çözmeye çalışır. Resmi görüşmelerini yazılı hukuk kurallarına dayandırır. Görüşmeler sırasında zamanını iyi değerlendirir. Cevaplar olumsuz olsa bile, muhatabın kırılmayacağı şekilde ifade ve davranış gösterilmesine itina gösterilir.

- 13- Yönetici, davet ve randevulara tam zamanında gider. Önemli mazereti çıktığında; önceden haber verir. "Vakit nakittir" ilkesinden hareketle zamanı iyi kullanma alışkanlığını korur ve maiyetindekilere de aynı davranışları kazandırmaya çalışır.
- 14- Takdim ve tanıştırmalar daima ayakta olur. Tanıştırma yapılırken en güzel kural, ast üste, küçük büyüğe ve bay bayana takdim edilir. Eğer, üst, makamdaki erkek ise, bayan da baya takdim edilebilir. Örnek: "Sayın Müdürüm veya Ahmet Bey, öğretmen Veli Aktaş'ı, size takdim ediyorum" diyerek ast üste takdim edilerek tanıştırma yapılır.
- 15- Yönetici, muhatabına daima "siz" diye hitap eder. Her zaman ve her yerde "Lütfen" diyerek, muhatabından izin alıp söze başlar. "Teşekkür ederim" diyerek sözünü tamamlar. Yöneticinin bu tavrı daima kendisine puan kazandırır.
- 16- Yönetici, göreve başladığı yerde, tebrik için gelenlere teşekkür eder, ikramda bulunur. Tebrike gelenlere, uygun zaman içerisinde iadeyi ziyarete gider. Böylece gelecekteki çalışmalara zemin hazırlar.
- 17- Yönetici, görevden ayrılırken astları ile veda toplantısı yapar. Görevde kaldığı süre içinde aynı şekilde toplantılar yaparak onları kurumun adına uygun şekilde yolcu eder. Bu davranış, personelin birbirine olan güvenini artırır.
- 18- Yönetici, gerek astlarına ve gerekse akranlarına adları ile hitap eder. Örnek: "Ahmet Bey, Nihal Hanım" Bu tarz hitap, yöneticiye seviye kazandırır. Yönetici ana dilimiz olan "Türkçe"yi hatasız kullanmaya özen gösterir. Yazma ve konuşma sırasında, gramer kurallarına harfiyen uyar. Makamında sürekli olarak, imla kılavuzu ve sözlük bulundurur. Ayrıca, birlikte çalıştığı astlarına da aynı davranışları kazandırmaya çalışır.
- 19- Yönetici, konuşmalarında "Ben" kelimesini kullanmaz "Biz" kelimesini veya mensup olduğu kurumu kastederek "Teşkilatımız" gibi hitaplar kullanır. Bu tarz konuşmalar, birlikte çalıştığı insanları onurlandırır ve kuruma bağlar. Bununla birlikte, kurumu da kişilik geliştirmiş olur.
- 20- Yönetici, düzenlenen resmi veya özel yemeklerde, ev sahibi veya onur konuğu yemeğe başlamadıkça, diğer davetlilerin yemeğe başlamadıkça, diğer davetlilerin başlamamasını, bu şahıslar yemek masasından gerektiğini bilir ve harfiyen uyar.
- 21- Yönetici, daima temiz ve bakımlı tavrını korur. Giyimine, saç ve sakal tıraşına özen gösterir. Bulduğu görevle kılık-kıyafeti arasında uyum sağlar. Yönetici bu tavrını astlarına da telkin eder. Muhatabı ile konuşurken elini cebine sokmanın saygısızlık olduğunu bilir.
- 22- Yönetici, el sıkma (toka verme) sırasında, daima üst durumda olanlar ile aynı düzeyde olanlardan hanımlar önce elini uzatır kuralına riayet eder. Astların üstlere, erkeklerin bayanlara öncelikle selam vereceğini, astlar tarafından verilen selamın üstler tarafından alınacağını bilir. Ayrıca, aynı düzeydeki arkadaşlarına karşılık beklemeden kendinin selam vereceğini kuralına uyar.
- 23- Yönetici, mesai veya yakın arkadaşlarını, önemli günlerde arar. Onları, duruma göre sözlü veya yazılı olarak tebrik eder. Diğer taraftan kendisine gelen tebriklere de mutlaka cevap verir.
- 24- Yönetici, birlikte çalıştığı astların arasında ayırım yapmaz, bayanlara ve yaşlılara karşı daha saygılı davranır. Yönetici, sorumluluklarda önde, menfaatlerde en arkada yer almasının gerektiğini bilir ve bu kurala da uyar. Bu durum astlara ve çevreye güven verir.
- 25- Yönetici, daha önce aynı görevi yapmış olanları, kötü yönleri ile değil iyi yönleri ile anar. Fırsat buldukça onları ziyaret eder.
- 26- Yönetici, zamanını iyi değerlendirir. Zamanının bir kısmını da düşünmeye ayırır. Yönetici, iş hayatında olanları evine taşımaz. Özel hayatı ile iş hayatının birbirine karıştırılmamasına özel itina gösterir. Ayrıca sağlığına dikkat eder.
- 27- Yönetici, toplu yerlerde başkalarını rahatsız etmeyecek bir ses tonu ile konuşmayı alışkanlık haline getirir. Toplum adabına titizlikle uyar. Etrafındakilere de bunu telkin eder.

- 28- Yönetici, söylediklerini hareketleri ile teyit eder. Yönetici yapacaklarını söylemeli, söylediklerini de yapmalıdır. Yönetici karar vermeden önce konuyu inceler ve sonra karar verir. Yönetici hiçbir zaman peşin hükümlü olmaz, duygusal davranamaz.
- 29- Yönetici, birlikte çalıştığı insanların özel yaşantılarıyla da ilgilenir. İhtiyacı olanlara her türlü yardım imkânlarını kullanır. Yardım sadece maddi olarak yapılmaz, doğruyu söylemek, gerçekleri anlatmak ve yol göstermek suretiyle de yapılır. Yönetici bu davranışları birlikte çalıştığı kişilere de kazandırmaya çalışır.
- 30- Yönetici, makamına gelen amirlerine veya ayarındaki görevlilere, çay, kahve ve benzeri ikramları bizzat kendisi sunar. Hizmetli veya çaycıyı çağırarak "Bak bakalım beyefendiler ne içerler" demez. Bizzat yöneticinin misafirine "Sayın Müdürüm ne emredersiniz, çay, kahve....." şeklinde teklifte bulunur, gelen çay veya kahveyi ayağa kalkarak misafirine "Buyurun Efendim" diyerek bizzat kendisi sunar. Teklif edildiği halde, ikram kabul etmeye ısrar edilmemelidir.
- 31- Tüm resmi kurumlara kapı vurularak girilir. Elinde sigara olduğu halde, resmi dairelere girilmez ve bu yerlerde gereksiz el kol hareketleri ile konuşulmaz. Yöneticinin bu davranışlara uyması beklenir.
- 32- Toplantı salonlarında oturmak için yerine giderken veya yerinden dışarı çıkarken, sıralarda oturanlara sırt dönülmez. Yüz oturanlara dönük vaziyette sıradaki yerine gitmek veya yerinden çıkmak en doğru nezaket kuralıdır. Yöneticilerin bu konuda da personelini yetiştirmesi yerinde olur.
- 33- Yönetici, önce kendisine sonra karşısındakine saygılı olmayı, daha sonra eşyayı korumayı bilir. Bunları uygulamaya koyar ve bu konularda etrafındakilere örnek olur.
- 34- Yönetici, ekonomik değerlerin korunmasına çalışır. Tasarrufa riayet eder. Tasarrufun isabetli kullanma anlamına geldiğini, birlikte çalıştığı kişilere telkin eder ve bu davranışları kazanmaları hususunda çaba harcar. Ayrıca, birlikte çalıştığı astların ekonomik güçlerin birleştirilmesine ve bu konuda onların bilgilendirilmesine yardımcı olur.
- 35- Yönetici, verdiği sözü yerine getirir. Zira sözün borç olduğunu bilir. Yerine getirilmesi mümkün olmayan işler için söz vermez. "Sözünde durmayan kişi kendisinden çok şey kaybeder ve kendisine duyulan güveni de yitirir." İlkesini ve çalışmalarını ona göre sürdürür.
- 36- Yönetici, yeri geldikçe maiyetindekilere rica şeklinde emirlerini iletir. Rica, hiçbir zaman yalvarma anlamına gelmez. Üstün ricasının asta emir niteliğinde olduğunu herkes bilir. Yerine göre, yapılamayan veya yanlış yapılan işler için ilgililerden özür dilenmesi de bir nezaket kuralıdır. Özür veya af dilenmesinin yalvarma olmadığı bilinmelidir. Yalnız, bu iş yapılırken çok uygun kelimeler seçilerek niyet karşı tarafa aktarılmalıdır.
- 37- Yönetici, kendisine yansıyan gerek özel ve gerekse iş hayatı ile ilgili sırları saklamasını bilir. Zira sır ifşa etmenin, güvensizlik ve samimiyetsizliğin kötü bir örneği olduğunu takdir eder ve bundan sakınır. Diğer taraftan, sırrın ifşası ve dedikodunun, toplum hayatında, karşılıklı güven ve saygıyı ortadan kaldırdığını kabul eder ve bu olumsuz davranışlardan kaçınır.
- 38- Yönetici, otel, misafirhane ve tatil köyleri gibi yerlerde hangi kılık-kıyafetle dolaşacağını bilir ve buna uyar. Sıkıntı yaratacak ve başkalarını rahatsız edecek konuşma ve davranışlardan kaçınır. Yönetici, iş yerlerindeki örnek davranışlarını bu gibi yerlerde de sürdürür.
- 39- Yönetici, muhtemel olumsuzluklara veya şok tesiri yaratacak beklenmedik olaylara karşı daima hazırlıklı olur, birlikte çalıştığı görevlileri de aynı şekilde hazırlar. Yönetici, meydana gelen olumsuzlukların sorumluluğunu göğüsler, olaylar karşısında itidalini korur, fevri davranışlardan kaçınır. Problemleri akıl, mantık ve hukuk kuralları çerçevesinde çözer. Kararsızlıktan kaçınır. Zira o "Kötü karar, kararsızlıktan daha kötüdür" kuralını bilir ve bu hataya düşmeden kaçınır.
- 40- Yönetici, çalışmalarını; planlama, uygulama ve denetleme ilkeleri çerçevesinde yürütür, astlarından da aynı şekilde mesai yapmalarını ister. İşleri bilfiil yapacak astlara; yapacakları işin nasıl yapılacağını gösterilmesi, tam gösterilmesi, inceleme yapmalarına fırsat verilmesi ve örnek yaptırılarak bilgi ve beceri kazandırılması sonunda üretime geçilmesi, yönetimin idareci tarafından uygulanması, üretimdeki hataları ortadan kaldıracı davranışların gösterilmesi kendisinden beklenir. Yönetici bu sistemi yakından izler ve sonucu değerlendirir. Ayrıca yönetici öncelikle astlarının,

görevlerini, yetkilerini ve sorumluluklarını öğrenmelerine ve uygulamalarına yardımcı olur. Yönetici, konmuş olan kurallara uyar. "Disiplin kolaylıktır" ilkesini bilir. Etrafındakilere de bunu telkin eder.

Ali İhsan ÇİÇEK

Kastamonu Milli Eğitim Müdürlüğü
İlköğretim Müfettişleri Başkan Yardımcısı