

PROTOKOL YÖNETİMİ

Kamusal Yaşamda Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları

Doç. Dr. Ahmet Taylan
Mersin Üniversitesi İletişim Fakültesi
ataylan@mersin.edu.tr

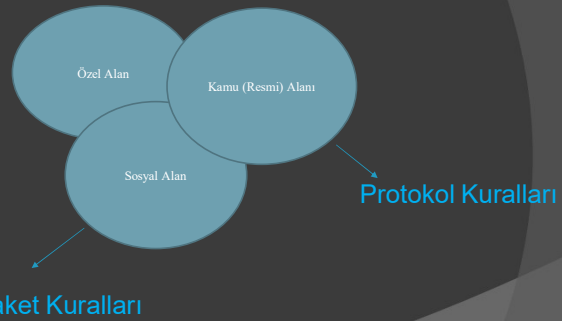
PROTOKOL YÖNETİMİ

Kamusal alanda çalışanların davranış biçimleri hukuk kuralları ile düzenlenmiştir. Kamusal alanda ve iş ortamında çalışanların sosyal davranış biçimleri ise toplumca ve kurumca benimsenen ve yerleşen, toplum ve kurum kültürüne dayalı sosyal normlardan oluşmaktadır.

Bu nedenle kamusal yaşamda sosyal davranışları oluşturan protokol kuralları ile saygı ve nezaket kuralları iç içedir.

Dr. Ahmet Taylan

Yaşam alanımız



Dr. Ahmet Taylan

Bu üç alanın kuralları birbirine zıttır. Özel alan evi kapsar ancak burada bile kurallar vardır. Kapıdan çıktıktan sonra bazı davranışlarınıza savcılar bile karışmaz ancak komşular karışır.

Toplumsal yaşamda bazı davranışlar suç oluşturmamakla birlikte "ayıp" olarak nitelendirilir ve sosyal normlara tabi kılınır.

Dr. Ahmet Taylan

Kamusal protokol kuralları ile sosyal davranış kurallarını daima yerinde uygulamak gereklidir. Çünkü bir sosyal davranış kuralı kamusal alanda ve resmi ortamda uygulandığı zaman üste saygısızlık olmakta, kamusal bir protokol kuralı da özel veya sosyal ortamda uygulandığı zaman yalakalık ya da yağcılık olarak değerlendirilmektedir.

Dr. Ahmet Taylan

Sosyal davranış kuralları her ülkede ve yörede hukuksal kurallara, toplumsal gelenek ve göreneklere (görgü kurallarına), dini ve ahlaki değer yargılarına dayalı iletişim ve davranışlar bütünüdür.

Dr. Ahmet Taylan

Davranışlarımızın kamusal normlara uygun olması protokol kuralları ile gerçekleşir. Her kurum işe eleman alırken uygun ve uyumlu insanı arar, kurumlar bilgi ve beceriyi zaten kendisi verir. Alınan personeli kurum kültürüne uygun olarak yetiştirir kurumlar.

Sosyal alanın kuralları ile kamu alanının kuralları birbirinden farklıdır, bu kurallar ayırt edilmelidir. İnsanların % 90'ı bu kuralları ayırt etmesini bilmiyorlar.

Dr. Ahmet Taylan

Kadınlar erkekleri genellikle çay içmelerine ve çoraplarına göre değerlendirir! Sivil yöneticiler astlarını ilk olarak genellikle ceketlerinin düğmesine göre değerlendirir!

Protokolü bilmek insana güven verir, üstünlük ve saygınlık sağlar. Protokolde her şeyin bir anlamı ve yorumu vardır. (Söz, davranış, kıyafet, hizmet, koltuk, kabul edilen yeri hediye vb.)

Dr. Ahmet Taylan

Protokolün Anlamları:

- 1) Törendüzen (Törenselle davranış biçimleri)
- 2) Sıradüzen (Öncelik-sonralık düzeni)
- 3) Devlet erkanı (Birinci Adamlar) ve devlet ricali (İkinci Adamlar- vekiller, yardımcılar vb.) (Protokole dahil resmi zevat – askeri erkan, mülki erkan vb.)
- 4) Protokole dahil resmi zevata ayrılan yer (Önemli yer anlamında)
- 5) Saygı ve nezaket kuralları
- 6) Anlaşma belgesi (Koalisyon protokolü, yardım protokolü vb.)

Dr. Ahmet Taylan

Protokolde en önemli konular:

- Yöneticilerle, konuklarla ve hanımefendilerle ilişkiler (Davranış biçimleri)
- Ziyaretçileri ve konukları karşılama ve uğurlama
- İkram, yeme içme
- Giyim, görünüm

Dr. Ahmet Taylan

Protokolde en önemli yerler:

Kamusal yaşamda mekan olarak protokol kurallarının tam olarak uygulandığı alanlar şunlardır:

- Makam odası
- Makam arabası ve resmi araba
- Toplantı ve toplantı odası
- Tören ve tören alanı
- Resmi davet ve ziyafetler (Resepsiyon, kokteyl, yemek vb.)

Dr. Ahmet Taylan

PROTOKOLDE TEMEL ÖĞELER

Kamu kurum ve kuruluşlarında, törenselle olarak yapılan organizasyonun; bu organizasyonun yapıldığı alanın ve salonun (mekânın); bu mekânda kullanılan eşya ve malzemenin; giyilen kıyafetin; yapılan konuşmaların ve davranışların; sunulan ikramların, verilen hizmetlerin, takdim edilen çiçek ve hediyelerin protokol açısından önemli bir anlamı ve yorumu vardır.

Bu nedenle, protokolde bir kişinin veya kurumun önemi ve saygınlık düzeyi, dışa yansıyan bu öğelerle ölçülür ve değerlendirilir.

Dr. Ahmet Taylan

1. Organizasyon (Düzen): Protokolde en önemli öge, törenlerin ve törensel etkinliklerin, resmi davet ve ziyafetlerin organizasyonu, yani düzenidir. Zira, protokolün bir anlamı da törendüzendir. Bu yüzden, protokol olarak her törenin ve törensel etkinliğin, her davet ve ziyafetin en iyi biçimde düzenlenmesi (organize edilmesi) ve gerçekleştirilmesi gerekir.

Örneğin, bir resepsiyonda salon düzeni, konukları karşılama ve uğurlama düzeni, ikram ve servis düzeni, teknik ve ergonomik düzen (aydınlatma, havalandırma, ses ve ışık düzenleri) konukları olumlu/olumsuz etkileyen önemli göstergelerdir. Bu nedenle, protokolde başarı iyi bir organizasyona bağlıdır.

Dr. Ahmet Taylan

2. Kılık-Kıyafetler: Protokolde; erkeklerde üniforma, frak, smokin ve jaketatay; kadınlarda üniforma ve tayyör resmi; erkeklerde koyu renk takım elbise; kadınlarda da uzun etek (tuvalet) yarı resmi kıyafetlerdir. Toplantı ve törenlerde, davet ve ziyafetlerde, kurumsal etkinliklerde, resmi ziyaret ve görüşmelerde kişinin temsil ve protokol niteliği daima kılık kıyafetiyle değerlendirilir.

Bu yüzden, kıyafet olarak uygun olmayan kişi hem kendini hem de kurumunu olumsuz temsil eder. Bu nedenle, protokolde (kamusal ve toplumsal yaşamda) kıyafetin önemi büyüktür. Çünkü kıyafet, kişinin hem görünüşünü hem de davranışını değiştirir.

Dr. Ahmet Taylan

3. Davranışlar: Protokol, saygı ve nezaket kuralları olarak davranış bilgisidir. Bu yüzden, protokolde davranışlar yöntem ve biçim yönünden çok önemlidir. Zira bütün davranışlar, önce insanın kendisini sonra kurumunu (yurt dışında da ülkesini) olumlu ya da olumsuz olarak yansıtır.

Bu nedenledir ki; "İnsanlar, kıyafetlerine göre karşılanırlar, davranışlarına göre uğurlanırlar" denmiştir. Çünkü her davranışın ve davranış tarzının protokolde bir anlamı ve yorumu vardır. Bu yüzden, her yönetici ve temsil görevi olan her kamu görevlisi, kamusal ve toplumsal yaşamda protokol kurallarına davranışsal olarak uymak durumundadır.

Dr. Ahmet Taylan

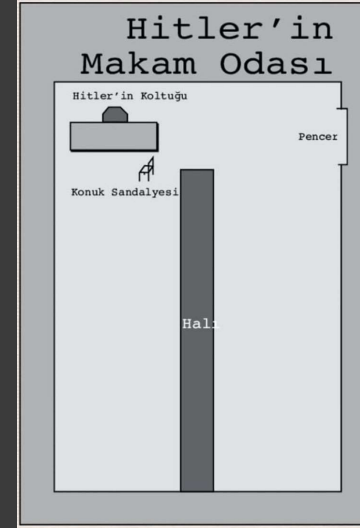
4. Konuşmalar: Kamusal yaşamda bütün yöneticiler temsil ve protokol gereği daima kurumları adına konuşur ve resmi konuşma yaparlar. Resmi konuşma, protokol konuşmasıdır. Bu yüzden, her yönetici protokol kurallarına uygun olarak konuşmasını bilmeli; konuşma bilgi ve becerisini geliştirmelidir. Özellikle toplantı ve törenlerde yapılan protokol konuşmaları yöneticileri değerlendirme ve topluluğu etkileme açısından çok önemlidir.

Dr. Ahmet Taylan

5. Mekan, Eşya ve Malzemeler: Protokol kurallarının uygulandığı mekânlar makam odaları, toplantı ve brifing odaları, tören alanları ve salonları ile resmi davet ve ziyafetlerin verildiği salonlardır. Bu mekânlar, protokol kurallarının tam olarak uygulandığı resmi yerlerdir.

Bu nedenle, bu mekânlarda kullanılan bütün eşya ve malzemeler de protokole ve kurumun niteliğine uygun olmalıdır. Zira, protokolün uygulandığı mekânların (oda, salon ya da alan) ve bu mekânlarda bulunan ve kullanılan bütün eşya ve malzemelerin, araç ve gereçlerin; oturlan koltuk ve sandalyelerin; konulan masa ve kürsünün; kullanılan kâğıt ve kalemlerin; oda ya da salondaki aydınlatma, havalandırma ve ısıtma sisteminin; ses düzeninin, o kurumun önemi ve düzeyi açısından büyük bir anlamı vardır.

Dr. Ahmet Taylan



Dr. Ahmet Taylan

6. İkramlar: Konuklara ve ziyaretçilere evsahibi yönetici olarak kurum adına yapılan her ikram, yöneticinin ve kurumun düzeyini ve aynı zamanda bu konuklara ve ziyaretçilere verilen önemi ve değeri gösterir. Bu nedenle, ikram edilen yiyecek ve içeceklerin türü ve kalitesi, zenginliği, çeşitliliği ve yeterliliği protokole oldukça önemlidir.

Dr. Ahmet Taylan

7. Çiçek ve Hediyeler: Kamusal ve toplumsal yaşamda çiçek ve hediye sunmak önemli bir protokol görevidir. Özellikle, kuruma davetli ya da ziyaretçi olarak gelen ve kabul edilen yabancı kişi ve heyetlere sunulan ya da bir dış ülkeye davetli olarak gidildiğinde ev sahibi kurum yöneticisine sunulan hediyelerin, o kişinin ve kurumun ya da devletin üstünlüğü ve saygınlığı açısından büyük bir önemi ve anlamı vardır.

Bu nedenledir ki; tarih boyunca devlet başkanları, kendilerini ziyaret eden yabancı devlet başkanlarına veya temsilcilerine; ziyaret ettikleri ülkelerin devlet başkanlarına kendi zenginliklerini, güçlerini, büyüklüklerini ve üstünlüklerini göstermek ve onlardan daha çok saygı görmek için çok değerli ve çeşitli armağanlar sunmuşlardır.

Dr. Ahmet Taylan

Protokol, kamusal yaşamda törensel ve biçimsel davranış kuralları bütünüdür.

Bir yöneticinin başarısını;
 %34 temsil niteliği (protokol)
 %33 bilgi ve becerisi (iş)
 %33 kişiliği oluşturur.

Protokol kuralları, kurumsal, ulusal ve uluslararası düzeyde diplomatik, hukuksal, toplumsal ve yönetsel birtakım genel ilkelere dayanmaktadır.

Dr. Ahmet Taylan

1. Saygı ve Nezaket

Protokol ilke olarak saygı ve nezakettir. Çünkü, kamusal ve toplumsal yaşamda uygulanan protokol ve sosyal davranış kurallarının temeli saygı ve nezakettir. Bu nedenle, protokol ile saygı ve nezaket kuralları iç içedir.

Çünkü, toplumsal yaşamda olduğu gibi kamusal yaşamda da örgütlerde tüm çalışma ilişkileri, ast-üst ilişkileri ve günlük sosyal ilişkiler daima saygı ve nezaket kurallarına uygun olarak yürütülür.

Dr. Ahmet Taylan

2. Öndegelme (Sıradüzen)

Protokolde öndegelme, kişi ve/veya kurumların protokol sıralamasında en önemli ilkedir. Zira, protokol tanımlarından biri de öndegelme sıralaması, yani sıradüzendir.

Öndegelme, "öncelik-sonralık" olarak ifade edilir; "görev, makam ve unvan sahiplerinin, törensel bir sıradüzeninde, başka herhangi bir katılanın önünde ya da ardında yer almaları sonucunu doğuran sıralama" olarak tanımlanabilir.

Dr. Ahmet Taylan

İlke olarak, protokolde öndegelme, protokol sıralama düzeninde hiyerarşik olarak önde (üstte) yer alma hakkıdır. Bu yüzden, öndegelme hakkı hiyerarşik yapıdan ya da statüden doğar. Örneğin, üst unvan taşıyan kişi daima önde gelir.

Her ülkede, devlet organlarının ve kurumlarının öndegelme sırası, o devletin tarihsel ve geleneksel yapısından ve Anayasasından kaynaklanır. Bu yüzden, her ülkede protokol sıradüzeni değişiktir.

Dr. Ahmet Taylan

Protokolde, öndegelme sıralaması protokolün en önemli konusudur. Zira bütün devlet organları ile devlet kurumları ve bunların başı ve temsilcisi olan yöneticiler başkentte, il ve ilçelerde yapılan toplantılarda, davetlerde, ziyafetlerde, kabullerde, törenlerde, karşılama ve uğurlamalarda, oturma ve sıralanma düzenlerinde daima öndegelme sıralarına göre yer alırlar.

Protokolde öndegelme sıralamasında göz önünde bulundurulacak ölçütler şunlardır:

- **Anayasal ve Yasal Sıralama:** Türkiye'de devlet organlarının ve kurumlarının temel sıralaması Anayasa'da yer alan düzenleme ve sıralamadır. Buna göre, T.C. Devleti'nin temel düzeni yasama, yürütme ve yargı olarak belirlenmiştir. Bu organlara bağlı kurumlar ve kişiler daima bu sıralamaya göre yer alırlar.

Dr. Ahmet Taylan

- **Makam Unvanı:** Protokolde, temsil edilen makam unvanı, kişinin taşıdığı rütbe, titr, sıfat, statü ve yaş gibi resmî ve sosyal öğelerden önce gelir. Bu yüzden kişi, temsil ettiği makamın protokoldeki yerini alır. Örneğin, kamusal yaşamda bir kurumun genç bir müsteşarı, başka bir kurumun yaşlı bir genel müdüründen önde ve önce gelir. Çünkü, kamusal yaşamda hiyerarşik olarak üst olan makamlar ve unvanlar, ast olan makamlar ve unvanlardan önce gelir.

Dr. Ahmet Taylan

- **Kuruluş Tarihi:** Eş düzeyde olan kurumların protokolde sıralaması, bu kurumların kuruluş tarihlerine göre yapılır. Örneğin bakanlıkların protokol sırası, kuruluş tarihlerine göre belirlenmiştir.
- **Üst Unvan/Rütbe:** Resmi protokolde kişilerin öndegelme sıralamasında uygulanan temel ilke, kişinin taşıdığı unvan ve/veya rütbedir. Bu yüzden, üst unvan ve/veya üst rütbe taşıyan kişi protokolde daima önde gelir. Resmi protokolde kadın ya da erkek olma, yaşlı ya da genç olma önde veya sonra gelmeyi etkilemez. Protokolde üst unvan taşıyan genç bir erkek, ast unvan taşıyan yaşça büyük bir kadından önce gelir. Çünkü resmi protokolde esas olan unvan veya rütbedir. Kadınların önceliği yalnızca sosyal alanda ve sosyal protokoldedir.

Dr. Ahmet Taylan

Protokolde önde ve önce gelmenin uygulaması, sağdan sola sıralanma veya orta merkezli oturmadır. Sıralanmada, 1 numara sağ başta olduğu zaman astlar solunda yer alırlar. Oturma düzeninde 1 numara orta merkezde olduğu zaman, astlar bir sağında, bir solunda olmak üzere sıralanırlar.

Dr. Ahmet Taylan

3. Kıdem (Öncegelme)

Protokolde kıdem ya da kıdemli olma, eş düzeyde olan, aynı unvan veya rütbeyi taşıyan kişiler arasında uygulanan bir tür öncegelme ilkesidir. Bu yüzden, kıdem (öncegelme) ilkesi, genel olarak eşitler arasında ve yatay protokol sıralamasında uygulanan bir ölçüttür. Ayrıca, eş düzeyde olan kişi ve/veya kurumlar arasında astlık ve üstlük oluşturmamak için, protokolde öncelik sıralaması yatay olarak yapılır.

Kıdemli olma (öncegelme) hakkı, bir kurumda aynı unvan, rütbe, mevki, statü, kariyer ve meslekte daha önce göreve başlamak demektir. Örneğin, kurumlarda aynı unvanı taşıyan müsteşar yardımcıları, genel müdür yardımcıları, müfettişler, mühendisler, doktorlar, uzmanlar ya da aynı rütbeyi taşıyan subaylar ve polisler daima kıdemlerine (göreve başlama tarih ve saatlerine) göre öncelik sırası taşırlar.

Dr. Ahmet Taylan

Aynı biçimde, bir ülkede görevli diplomatik misyon şefi büyükelçilerin sıralaması da, buldukları ülkenin Devlet Başkanına güven mektuplarını sunma ve resmen göreve başlama tarih ve saatlerine göre belirlenir. Ancak, misyon şefi bulunmaz ve yerine maslahatgüzar (elçi müsteşar) katılır ise, bu maslahatgüzar büyükelçinin sırasını değil, diğer maslahatgüzarlar arasındaki kendi yerini alır.

Protokolde kıdemlilik (öncegelme) hakkının ve sıralamasının ölçütleri şunlardır:

Dr. Ahmet Taylan

a. Göreve Başlama Tarihi: Aynı unvan, rütbe, mevki ve statüde bulunan eş düzeydeki kişilerin kıdem (öncelik) sıralamasında uygulanan ölçüt, göreve başlama tarihidir. Göreve başlama üç şekilde olur:

- **Kuruma Giriş Tarihi:** Bütün memurlar, kurumda göreve başladıkları gün ve saatte kıdem alırlar.
- **Mesleğe/Kariyere Giriş Tarihi:** Diplomatlar, kaymakamlar, müfettişler, mühendisler, doktorlar, uzmanlar, öğretim üyeleri (profesörler) vb., kariyere ya da mesleğe başlama tarih ve saatine göre kıdemli olma (öncelik) hakkı kazanırlar.
- **Son Göreve Başlama Tarihi:** Yönetim kurulu üyeleri, müsteşar yardımcıları, genel müdür yardımcılığı vb. bu göreve başlama tarih ve saatlerine göre kıdemleri (öncelikleri) belirlenir.

Dr. Ahmet Taylan

b. Okuldan Mezuniyet Tarihi ve Mezuniyet Derecesi: Subaylar ve polisler okuldan mezuniyet tarihlerine ve mezuniyet derecelerine göre kıdem sıralaması alırlar.

c. Giriş Sınavı Puanı: Bazı kuruluşlarda uzman yardımcısı, denetçi yardımcısı ve müfettiş yardımcısı gibi aynı unvanda olan ve aynı zamanda atanmaların kıdemleri, giriş sınavında aldıkları puanlara göre yapılmaktadır.

d. Yaş: Bir toplantıda, kurul ya da komisyonda, tüm eşitler arasında bir başkan, temsilci, sözcü ya da kâtip seçmek gerektiğinde, daima yaş kriteri uygulanır. En yaşlı olan başkan ya da temsilci; en genç olan da kâtip olarak seçilir.

e. Alfabetik Sıralama: Eş düzeyde ve eşitler arasında uygulanan protokolsüz sıralama yöntemi alfabetik sıralamadır. Örneğin iller, siyasal partiler, milletvekilleri, öğretim üyeleri davetiyelerde, yazılı metinlerde, toplantılarda ve törenlerde alfabetik olarak sıralanırlar. Ancak yazının altında, bu sıralamanın alfabetik olduğu belirtilmelidir.

Dr. Ahmet Taylan

4. Temsil

Kamusal yaşamda ve protokolde hiç kimse kendisi değildir ve kendisini temsil etmez; daima kurumunu (örgütünü) temsil eder. Bu yüzden, her yönetici daima kurumu adına konuşur ve kurumu adına hareket eder. Bu nedenle, protokolde temsil görevi ve işlevi nezaketen de olsa devredilemez ve terk edilemez. Örneğin, genç ve kibar bir erkek yönetici, saygı ve nezaket gereği yaşlı ya da kadın bir astını protokolde öne alamaz. Böyle bir davranış, hem kendisinin temsil niteliği taşımadığını gösterir hem de temsil ettiği kurumunun itibarını düşürür.

Kişilerde ve özellikle yöneticilerde temsil niteliği ve işlevi en çok kılık-kıyafette, dış görünümde, konuşma ve görüşmelerde, insan ilişkilerinde ve davranış biçimlerinde ortaya çıkar. Bu yüzden, protokolde ve yönetimde temsil niteliği taşımak, uygun giyinmek, uygun konuşmak ve uygun davranmak; tek kelimeyle, uygun olmaktır.

Dr. Ahmet Taylan

Örgütsel yaşamda beş tür temsil söz konusudur:

a. Kurum Amiri: Her örgütü daima kurum âmiri yönetici temsil eder. Yönetici, örgütün kişiselleşmiş bir simgesidir. Bu sıfatla yönetici, örgütünü dış ilişkilerde, görüşmelerde, toplantılarda, törenlerde, davetlerde, ziyafetlerde diğer kişi ve kuruluşlara (üçüncü şahıslara) karşı temsil eden kişidir.

Yönetici bu yerlerde, konuşmalarında, davranış biçimlerinde ve tüm ilişkilerinde daima örgütü adına konuşur ve örgütü adına hareket eder. Özellikle Türk kamu yönetiminde temsil niteliği ve işlevi en önemli niteliklerdir.

Dr. Ahmet Taylan

b. Kurum Temsilcisi: Kurum temsilciliği mevzuat ile verilmiş bir hak ve yetkidir. Kurumun yurt içindeki bölge, il ve ilçe müdürleri ile yurt dışındaki müşavir ve ataşeleri kurumun yasal temsilcileridir. Kurum temsilcisi olan bu kişiler, kendi unvanları ne olursa olsun, kurumun protokoldeki yerini alır ve kurumu temsil ederler.

c. Yönetici Temsilcisi: Yönetici temsilcisi, yöneticinin kendisi veya kurumu adına bir yardımcısını ya da astını kurum dışında bir etkinlikte (davette, törende, toplantıda vb.) geçici olarak görevlendirmesidir. Yönetici tarafından görevlendirilen bu temsilci, protokolde temsil ettiği kurumun ve yöneticinin yerinde değil, kendi unvanına uygun yerde bulunur. Çünkü bir yönetici görevi başında (bürokratlar görev yaptığı il içinde, başbakan ve bakanlar Türkiye içinde) olduğu sürece, kendisine vekâlet ve kurumu temsil söz konusu değildir.

Bir yönetici, üst makamlardan kendi adına ve sıfatına gelen bir davete bizzat kendisi katılmak zorundadır. Önemli bir mazereti olsa da, üst davete bir yardımcısını ya da astını vekâleten veya temsilen gönderemez. Ancak mazeret beyan ederek davete katılmaz. Eş düzey kişi ve kuruluşlardan gelen bir davete katılma konusunda, daima karşılıklılık ilkesi uygulanır.

Dr. Ahmet Taylan

d. Vekil Yönetici: Yönetici kadrosu boş olduğu zaman yerine vekil olarak atama; yönetici geçici olarak görevden ayrıldığı zaman vekil olarak görevlendirme yapılır. Vekil olarak atanan yönetici, asıl yönetici gibidir; asılın tüm hak ve yetkilerini kullanır. Yöneticinin izinli, raporlu, il ya da yurt dışında görevli olması durumunda (kadro dolu iken), belirli bir süre için vekil olarak görevlendirilen yönetici ise, asıl yöneticinin kendisine bıraktığı görev ve yetkileri kullanır.

Başbakan ve bakanlar, yurt içinde oldukları süre içinde kendilerine vekâlet söz konusu değildir. Sadece yurt dışına çıktıklarında bir bakan öteki bakana vekâlet edebilir.

e. Eş: Yöneticilerin eşleri de sosyal protokol olarak yöneticiyi temsil ederler. Ancak, eş bu temsil hakkını kamusal alanda eşiyile birlikte olduğu zaman kullanır. Bu yüzden eş, kamusal alanda ve kamusal bir etkinlikte yönetici olan eşiyile birlikte ev sahibi olarak yer aldığı durumlarda kamusal kurallara uymak zorundadır. Ancak eş, kamusal alanda veya kamusal bir etkinlikte tek başına olduğu zaman eşini temsil etmez ve eşinin yerini almaz. Bu durumda eş, kamusal kurallara değil, sosyal kurallara uyar.

Dr. Ahmet Taylan

5. Düzey Eşitliği ve Denklik

Toplumsal, siyasal ve kamusal yaşamdaki tüm ilişkilerde, görüşmelerde, konuşmalarda, toplantılarda, davet ve kabullerde, ziyaret ve ziyafetlerde, resmi yazışmalarda ve imzalarda düzey eşitliği ve denklik esastır. Zira toplumsal, siyasal ve diplomatik yaşamda olduğu gibi, yönetsel yaşamda da herkes kendi dengine muhataptır.

Örneğin, kamusal kurum ve kuruluşlarda iç ve dış tüm ilişkilerde şef şefe, müdür müdüre, genel müdür genel müdüre, müsteşar müsteşara, vali valiye, bakan da bakana muhatap olur. Bakan imzasıyla gelen bir yazıya, bakan imzasıyla yanıt verilir; müdür imzasıyla gelen bir yazıya da müdür imzasıyla yanıt verilir.

Dr. Ahmet Taylan

6. Karşılıklılık

Karşılıklılık, hukuki olarak, bir devletin ya da bir kurumun, birbiriyle anlaşmış olduğu belirli bir konuda karşılıklı olarak birbirlerine tanınmış olan işlem eşitliğidir. Bir taraf işlemi ihlâl ettiğinde, karşı tarafın da aynı biçimde ihlâl etme hakkı doğar.

Örneğin bir ülke diğer bir ülkenin yurttaşlarına seyahat sınırlaması, vize uygulaması koyarsa, diğer ülke de o sınırlamayı koyar. Bir devlet, ülkesinde görev yapan bir başka devletin görevlisini istenmeyen adam (persona no grata) ilan ederse, karşı devlet de o devletin bir görevlisini istenmeyen adam ilân eder ve ülkeyi terk etmesini ister. Bu nedenle, karşılıklılık ilkesi, hukukî temele dayalı bir işlem ve eylem (davranış) eşitliğidir.

Dr. Ahmet Taylan

Protokol olarak da kişiler, kurumlar ve uluslararası tüm ilişkilerde, iş ve işlemlerde, tutum ve davranışlarda karşılıklılık esastır.

Örneğin, bir bakan resmî olarak bir ülkeye gittiğinde, o ülkenin ev sahibi bakanı, gelen konuk bakanı havaalanında karşılar; o ülkenin bakanı Türkiye'ye resmi olarak geldiğinde de ev sahibi bakan onu havaalanında karşılar.

Yönetici olarak, davetli gidilen bir kurumda sekreter karşılar, o kurumun yöneticisi davetli olarak geldiğinde de onu sekreter karşılar. Kurumda yapılan bir davete (toplantı, tören veya ziyafet), davet edilen kurumdan yardımcı düzeyinde katılma olursa, o kurumun davetine de yardımcı düzeyinde iştirak edilir.

Dr. Ahmet Taylan

A. YÖNETİMDE TOPLANTININ ÖNEMİ

Toplantı, yönetimin vazgeçilmez bir yöneltme, bilgilendirme, denetleme, iletişim, eşgüdüm, sorun çözme ve karar verme aracıdır. Bu nedenle, yöneticilerin zamanlarının ortalama %20'si toplantılarda geçer. İş hayatında etkili ve verimli olabilmek için, toplantılarda uygulanan protokol kurallarını, masa ve oturma düzenlerini ve toplantı yönetimi tekniklerini iyi bilmek ve bunları iyi uygulamak gereklidir.

Her toplantının amacı, konusu, yeri, düzeni, katılımcısı farklıdır. Toplantılar, örgütsel yaşamda protokol kurallarının en çok uygulandığı yönetsel etkinliklerdir. Her toplantı mutlaka protokol kuralları içinde yürütülür. Bu nedenle, yöneticilerin, toplantı başkanı veya toplantıya katılan üye ya da temsilci olarak, toplantılarda protokol (giyim, oturma düzeni ve yeri, konuşma ve davranış biçimi) yönünden uymak ve uygulamak zorunda oldukları birtakım kurallara sahiptir.

Dr. Ahmet Taylan

B. TOPLANTI YERLERİ VE ÖZELLİKLERİ

Etkili ve verimli bir toplantı, öncelikle, toplantı yapılan yerin (toplantı odasının ya da salonunun) uygun nitelikte ve özellikte olmasına bağlıdır. Bu nedenle, iyi bir toplantı yerinin özellikleri ve nitelikleri şunlardır:

- Toplantının başarısı, fiziksel ortamın ve koşulların olumlu olmasına bağlıdır. Bu nedenle, toplantı yeri dikkatle seçilmeli; ısı, ışık, havalandırma gibi fiziksel etmenler baştan göz önünde bulundurulmalıdır. Salonun aydınlatılması ve havalandırılması iyi olmalıdır.
- Toplantı salonunda katılımcıları yoran koyu renkler; cilâ kokan masa ve koltuklar bulunmamalıdır. Toplantı salonuna açık (pastel) renkler hâkim olmalıdır. Pastel renkler insanı dinlendiricidir.
- Toplantı salonunda, başkanın karşısındaki duvarda bir saat bulunmalıdır.
- Toplantıya katılanların önüne önceden isimlik, bloknot, kâğıt, kalem, su ve bardak konmuş olmalıdır.
- Büyük toplantılarda, toplantıya katılanların önünde mikrofon bulunmalıdır.
- Yabancılarla yapılan toplantılarda simültane çevirmen ve çeviri aygıtı sağlanmalıdır.

Dr. Ahmet Taylan

C. TOPLANTILARDA MASA VE OTURMA DÜZENLERİ

Toplantı salonunda veya masasında, toplantıya katılan herkesin ya kendisine ayrılan (yazılan veya gösterilen) yere oturması; oturma yeri belirlenmemiş ise, kurumunun veya kendisinin unvan ve statüsüne uygun olan yere oturması gerekir.

Çünkü bir toplantıda kimse istediği yere oturamaz ve protokolde tevazu gösteremez. Protokolde tevazu, kişinin kendisini ve kurumunu temsil etmemesi demektir. Oysa, protokolde kimse kendisini temsil etmez, daima unvanını ya da kurumunu temsil eder. Bu yüzden herkes, katıldığı toplantıda, kurumunun protokoldeki yerini bilmek; her yerde ve her zaman kurumunun statüsünü, düzeyini ve prestijini korumak zorundadır.

Zira protokolde yer, masa, sandalye; ikram, söz ve davranış olarak her şeyin bir anlamı ve yorumu vardır.

Dr. Ahmet Taylan

1. Toplantılarda Masa Düzenleri

Toplantılarda kullanılan masa tiplerinin, U, yuvarlak, kare veya dikdörtgen olarak farklı anlamları, önemleri ve etkileri vardır. Zira, görüş alışverişi ve katılım sağlamak için YUVARLAK MASA; kısa ve öz toplantı ve görüşme yapmak için KARE MASA; otorite altında bir toplantı yapmak için DİKDÖRTGEN MASA tercih edilir.

En uygun toplantı düzeni U veya dikdörtgen biçimde olmalıdır. Kare ve yuvarlak masa toplantı düzenleri genellikle eşit düzeydeki kişilerin - protokolsüz- olarak yaptıkları toplantılar için uygundur. Ancak, iki taraflı toplantılar için dikdörtgen masalar, tek taraflı toplantılar için U masalar tercih edilmelidir.

İki taraflı toplantılarda yöneticiler daima dikdörtgen masanın orta merkezinde, astları da sağında ve solunda yer alırlar. Emir verme, yönlendirme, bilgilendirme ve eğitime amaçlı toplantılar ise, salonda ve konferans (sıra) düzeninde yapılmalıdır.

Dr. Ahmet Taylan

Toplantılarda başkan konumunda olan kişi (yönetici), toplantı odasında ya da salonunda sırtı duvara gelecek, yüzü geniş alana bakacak, ışık soldan gelecek ve kapıyı önden ya da yandan görececek biçimde oturmalıdır. Konuklu toplantılarda ise, konuklar ilke olarak, sırtları duvara gelecek yerde oturtulmalıdır.

Toplantılarda masa ve oturma düzenleriyle ilgili modeller şöyle açıklanabilir:

- U Düzeni:** Oldukça sık başvurulan ve uygulanan tek başkanlı ve tek veya çok taraflı bir toplantı düzenidir. Etkinliği sağlayan, yönetimi ve iletişimi kolaylaştıran avantajları vardır.
- T Düzeni:** Katılanlar konuşmacıyı rahat izler, grup iletişimini kolaylaştırır. Çok başkanlı ve eşbaşkanlı toplantılar için uygundur.
- L veya V Düzeni:** Etkili bir toplantı düzeni değildir. Eşbaşkanlı toplantılar için uygulanabilir. V düzeni, genellikle çift taraflı imza törenleri için uygundur.

Dr. Ahmet Taylan

d. Oval veya Daire Düzeni (Yuvarlak Masa Toplantısı): Başkansız ya da eşit düzeydeki yetkililerin ve temsilcilerin katıldığı, tartışmaya açık demokratik bir toplantı düzenidir.

e. Dikdörtgen Düzeni: Heyet, kurul, komisyon gibi 7-11 kişilik, karar alma, danışma, görüşme, tartışma, değerlendirme, pazarlık, eşgüdüm vb. amaçlı toplantılar için çok uygundur.

Dikdörtgen masalar özellikle tek taraflı toplantılarda otoritenin egemen olduğu masalardır. Tek taraflı ve tek başkanlı toplantılarda başkan dikdörtgen masanın duvar dibinde olan baş tarafında; üyeler masanın iki tarafında otururlar.

Ancak, iki başkanlı ve iki taraflı kurumlar arası heyet toplantılarında ise, taraflar dikdörtgen masanın iki tarafında orta merkezli olarak karşı karşıya otururlar. Heyet başkanları masanın orta merkezinde, yardımcılar başkanların sağ ve solunda yer alırlar.

Dr. Ahmet Taylan

f. Kare Düzen: Küçük kare, dört kişilik başkansız çalışma grupları ya da komisyon veya komite gibi küçük toplantı grupları için uygundur. Büyük kare düzen ise, dört taraflı ya da çok taraflı grup toplantıları için uygundur. Ancak kare masalarda katılımı sağlamak zordur. Çünkü kare masada iletişim azdır. Bu yüzden kare masa, katılım gerektirmeyen ve çabuk bitmesi gereken kısa ve küçük toplantılar için uygundur. Zira, kare masada çabuk sonuç almak kolay olur.

g. Konferans Düzeni: Çok sayıda kişinin katılacağı, bilgilendirme, yönlendirme, eğitime, emir verme amacıyla yapılan tek taraflı ve tek başkanlı toplantılar için uygundur. Yönetici en önde, katılanlar toplu halde yöneticinin karşısında otururlar. Pasif bir toplantı yöntemidir.

Dr. Ahmet Taylan

2. Toplantılarda Oturma Düzenleri

Kurumsal, kurumlararası ve uluslararası düzeyde yapılan tek taraflı, iki taraflı ya da çok taraflı bütün toplantılarda, oturma düzeni daima ülkesel, kurumsal, birimsel ya da bireysel unvan ve kıdeme göre yapılır. Tek taraflı toplantılarda, toplantı başkanının sağında ve solunda unvana ve kıdeme göre; iki taraflı toplantılarda taraflar karşılıklı ve orta merkezli olarak başkanlarının sağında ve solunda unvana ve kıdeme göre otururlar.

Çok taraflı ve yalnızca kurum başkanlarının katıldığı toplantılarda, kurum başkanları (heyet başkanları) toplantı masasına; kurum yetkilileri (heyet üyeleri) ise, kurum (heyet) başkanının arkasına otururlar.

Kurum içinde eşit düzeyde aynı unvanlı kişilerin (yönetim kurulu üyeleri, genel müdür yardımcılar, uzmanlar vb.) katıldığı toplantılarda oturma düzeni, katılanların bu göreve başlama tarihine (kıdemine) göre yapılır.

Dr. Ahmet Taylan

Bir kurumda, diğer kuruluşların yetkilileri veya temsilcileriyle yapılan toplantıda, kuruluşların yetkilileri ya da temsilcileri, söz konusu toplantıyla ilgili mevzuatta belirtilen sıraya göre otururlar. Mevzuatta herhangi bir sıralama yok ise, bu durumda katılımcılar kurumsal protokol sırasına göre kurumsal temsilci olarak otururlar.

Kurumlararası toplantılarda protokol sorunu olmaması için, katılacakların kurumsal ve bireysel unvanları öğrenilmeli, oturacakları yerler belirlenmeli ve isimlikleri masa üstüne önceden konmalıdır.

Aksi takdirde, toplantıda oturma yeri konusunda tartışma çıkabilir ve sorun doğabilir. Hatta yanlış yere oturtulan bir kişi toplantıyı terk edebilir. Bu gibi durumlarda yapılacak en uygun davranış, protokoldeki yer konusunda evsahibi yöneticiyi bilgilendirmektir.

Dr. Ahmet Taylan

Uluslar ya da kurumlar arasında yapılan bir toplantıda, kurum ya da heyet başkanlarının kendi heyet üyelerini karşı tarafa tanıtılmaları usuldendir. Bu tanıtım ilke olarak toplantı (heyet) başkanının sağından başlar; önce sağ taraftakiler kıdem ve oturma sırasına göre tanıtıldıktan sonra sol tarafa geçilir.

Protokolsüz toplantı düzeni, katılanların soyadına göre yapılan alfabetik sıralama ya da yuvarlak masa toplantı düzenidir.

Dr. Ahmet Taylan

3. Salonlarda Oturma Düzenleri

Konferans salonlarında ve büyük toplantı salonlarında oturma düzenlerinde protokol sırası, koltuk düzenine göre aşağıdaki şekilde uygulanır.

a. Tek Sıralı Oturma Düzeninde Protokol Sırası: Uzun sıralı toplantılarda ve konferans salonlarında 1 numara'yı göstermek üzere, orta merkezdeki koltuğun önüne çiçekli küçük bir sehpa konur. 1 numara bu koltuğa oturur. Çiçekli koltuğun sağı 2, solu 3 olarak numaralandırılır ve çift numaralar sağda, tek numaralar solda olacak şekilde devam eder.

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

b. Çift Sıralı Oturma Düzeninde Protokol Sırası: Çift sıralı oturma düzeni olan bir salonda, en üst olan kişi (1 numara), sağ taraftaki sıranın sol başına (salonun orta merkezine) oturur.

8-6-4-2 1-3-5-7

Dr. Ahmet Taylan

c. Üç Sıralı Oturma Düzeninde Protokol Sırası: Üç sıralı oturma düzeni olan bir salonda, en üst olan (1 numara) orta sıranın merkezine, 2. sağına, 3. soluna, 4. sağına ve 5. de soluna oturur. 6.,7.,8. sırada yer alanlar salonda sağ taraftaki koltuklara; 9.,10.,11. sırada yer alanlar da salonda sol taraftaki koltuklara otururlar.

<u>11-10-9</u>	<u>5-3-1-2-4</u>	<u>6-7-8</u>
	veya	
<u>9-8-7</u>	<u>3-1-2</u>	<u>4-5-6</u>

İlke olarak; salonlarda 1. sıra koltuklar unvan yazılı olarak üst protokole ayrılır ve toplantıya katılacak üst protokole dâhil zevatın unvanları küçük kartonlara yazılarak, oturacakları koltukların üzerine konur. 2. ve 3. sıra koltuklara ise, "protokol" yazılır ve protokole dâhil diğer zevat ile kurum adına gelen yönetici yardımcıları ve kurum temsilcileri bu sıralara otururlar.

Dr. Ahmet Taylan

D. ETKİLİ TOPLANTI YÖNETİMİ TEKNİKLERİ

Toplantı, örgütlerde yönetme ve karar vermede sıklıkla uygulanan en önemli ve etkili bir yönetim yöntemidir. Toplantı, özellikle örgüt içindeki uygulamalarda bir değişiklik ve yeni bir düzenleme yapmak istendiğinde veya birimler ya da kurumlar arasında işbirliği ve eşgüdüm gerektiğinde katımlı biçimde karar almak için etkili ve yararlı bir yöntemdir.

Ancak, yapılan bir toplantının sonuca ulaşması ve başarılı olması, her şeyden önce, toplantı yönetimi tekniklerinin etkinlikle uygulanmasına bağlıdır.

Örgütlerde etkili ve verimli toplantı yönetimi teknikleri şunlardır:

Dr. Ahmet Taylan

1. Gereksiz ve önemsiz rutin toplantı yapılmamalıdır. Periyodik toplantılar aksatılmamalı; düzenli biçimde yapılmalıdır.

2. Toplantı zamanı belirlenirken, katılacakların zamanları göz önüne alınmalıdır. Toplantı saatinin uygun olmasına dikkat edilmelidir. Öğle yemeğinin ardında ve akşam mesai bitiminde yapılacak toplantılardan kaçınılmalıdır. Toplantı, öğle yemeğinden önce veya mesai bitiminden önce yapılmalıdır.

3. Toplantı için önce uygun bir yer (oda veya salon) seçilmeli ve o yerin toplantı saatinde boş olacağından emin olunmalıdır. Toplantının yer ve saati son anda değiştirilmemelidir. Aksi halde, toplantının önemli olmadığı kabul edilir.

Dr. Ahmet Taylan

4. Toplantı öncesi hazırlık işleriyle ilgili bir liste yapılmalıdır. (Toplantı yerinin boş olması, ısıtılması, havalandırılması, temizlenmesi; ikram hazırlıklarının yapılması; masaya kalem ve kâğıt konulması, salonda harita, yazı tahtası, mikrofön, tepegöz ve bilgisayar bulundurulması; katılacaklara isimlikler yaptırılması vb.) Toplantı hazırlıkları protokol ve idari işler sorumlusu tarafından yapılmalı ve yönetici tarafından da kontrol edilmelidir.

5. Toplantı yapmadan önce toplantının amacı iyi saptanmalı; toplantı gündemi iyi hazırlanmalı ve gündem, ilgililere yazılı olarak bildirilmelidir. Ayrıca, gündem konusuyla ilgili yazı ve raporlar toplantıya katılacaklara önceden gönderilmeli ve kendilerine toplantıya hazırlıklı olarak gelmeleri hatırlatılmalıdır.

6. Toplantıya katılanların sayısı belirli ve sınırlı tutulmalı ve bu sayı en aza indirilmelidir. Sadece gerekli ve ilgili olan kişiler toplantıya çağırılmalıdır. Toplantıya gereğinden fazla kişi gelirse veya ilgisiz ya da yetkisiz kişiler gelirse, bunlar kibarca geri gönderilmelidir.

Dr. Ahmet Taylan

7. Danışma, işbirliği sağlama veya karar alma amacıyla yapılan toplantıların kurultay gibi kalabalık olmasından kaçınılmalıdır. Toplantı grubu ne kadar küçük olursa karar alma ve sonuca varma o kadar kolay olur. Bu nedenle, toplantılarda ideal sayı 5-11 kişidir.

8. Toplantıya katılanların oturacakları yerler, protokol düzenine göre önceden belirlenmeli ve toplantıya katılan herkes (yönetici, temsilci, üye), temsil ettiği kurumun/birimin protokoldeki yerine veya kendi unvanına ve kıdemine uygun yere oturmalıdır.

9. Toplantıya çağırılanlar ve katılanlar unvan, rütbe ve statü bakımından eşit düzeyde olmalıdırlar. Müdürlerin çağırıldığı bir toplantıya müdürler katılmalı; müdür kendi yerine yardımcısını veya şefini göndermemelidir. Toplantıya, müdür yerine bir başkası geldiğinde, kendisine, müdürünün katılması gerektiği hatırlatılmalıdır. Ancak "vekil" olanlar toplantıya katılırlar ve asıl yöneticinin yerine otururlar. Temsilci olarak katılanlar ise, kendi unvanına uygun yere otururlar. Bir toplantıya katılan müdür vekili, müdürün yerine; müdür adına katılan müdür yardımcısı ise, müdürlerden sonra gelen yere oturur.

Dr. Ahmet Taylan

10. Toplantı yönetiminde etkili olmak için dar alanda toplantı yapmak tercih edilmelidir. 10 kişiyle, 50 kişilik salonda toplantı yapılmamalıdır. Etkili, canlı, heyecanlı ve tartışmalı bir toplantı yapmak için, toplantı yeri dar tutulmalıdır. Çünkü, dar alan iletişimi artırır.

11. Toplantıya, destek olacak kişiler mutlaka çağırılmalı; özellikle dış toplantılara yardımcı ve destek olacak yetkililerle birlikte katılmalıdır. Toplantıda gerekli bilgi ve belgeleri verecek olan uzman, danışman ya da idarî veya teknik yardımcı, toplantıda veya toplantı odası dışında hazır bulundurulmalıdır.

Dr. Ahmet Taylan

12. Toplantı sonunda, özellikle önemli ve kritik konulu toplantılarda, toplantı tutanağı hazırlanmalı ve katılanlara imzalatılmalıdır. Bazı toplantılarda tutanak yasal bir zorunluluktur. Tutanak hazırlama rapörtörün ya da toplantı sekreterinin görevidir.

13. Toplantıda alınan kararlar toplantıdan sonra hemen yazdırılmalı ve katılanlara imzalatılmalıdır. Kararları en son başkan (yönetici) imzalamalıdır. İmza sırası unvana ve kıdeme göre soldan sağa, üstten asta doğrudur.

14. Alınan kararların uygulanması için, toplantıdan sonra hemen bir eylem plânı hazırlanmalıdır. Alınan kararların uygulanması mutlaka takip edilmeli; uygulamada karşılaşılan aksaklıklar ve sorunlar saptanmalı ve konu tekrar toplantıya getirilerek gerekli düzeltici önlemler alınmalıdır.

Dr. Ahmet Taylan

KONUŞMA PROTOKOLÜ

Konuşma, kamusal ve toplumsal yaşamda etkili bir iletişim sanatıdır. Ancak kamusal ve toplumsal yaşamda güzel, doğru ve etkili konuşmanın da protokol kuralları vardır.

A. TÖRENSEL KONUŞMA KURALLARI

Kamusal yaşamda düzenlenen kongre ve konferanslarda, toplantılarda ve törenlerde takdim (sunma), hitap, selâmlama ve konuşma konusunda belirli protokol kuralları vardır. Bu kurallar aşağıda örnekleriyle açıklanmıştır.

1. Takdim Kuralları

Düzenlenen kongre, konferans, toplantı ve törenlerde takdim konusunda davet sahibi yöneticilerin ve sunucuların (takdimcilerin) dikkat etmeleri gereken kurallar şunlardır:

a. Tören programı ile konuşmacılar, davet sahibi yönetici veya görevlendirilen program sunucusu tarafından, protokoldeki öndegelleme sırasına göre üst'ten asta doğru dinleyicilere (katılanlara) takdim edilirler.

Dr. Ahmet Taylan

b. Konuşmacılar, protokol öndegelleme sırasının tersine, en kıdemsizden (astan) başlamak suretiyle kürsüye davet edilirler. En üst olan (1 numara ya da onur konuğu) en son konuşma yapar ve bu kişiden sonra, kendisinden izin alınarak dahi, diğer bir konuşmacının söz alması uygun değildir.

c. İl ve ilçelerde düzenlenen konferans, toplantı ve törenlerde, önce törenle ilgili kuruluşun âmiri, sonra mahallî mülkî idare âmiri (kaymakam veya vali); varsa, daha üst düzey devlet yetkilisi konuşma yapar.

ç. Resmî tören ve takdimde sunucu (takdimci), konuşmacıları takdim sırasında, önce konuşmacının kurumunu ve/veya unvanını, varsa akademik titrini ya da rütbesini, sonra "sayın" sözcüğünü ekleyerek adını ve soyadını söyler.

Örnekler:

- Maliye Bakanı Sayın Naci Ağbal.
- Millî Eğitim Bakanlığı Müsteşarı Doç. Dr. Sayın Yusuf Tekin.
- Uluslararası Araştırmalar Merkezi Müdürü Büyükelçi Sayın Ali Erensoy.
- Genelkurmay Eski Başkanı Emekli Orgeneral Sayın İlker Başbuğ.

d. Yarı resmî tören ve takdimlerde, konuşmacının "kürsüye teşriflerini" demek yanlış bir ifade tarzıdır. Zira, teşrif etmek "onurlandırmak" demektir. Bu yüzden, yarı resmî tören ve takdimlerde konuşmacıyı kürsüye davet ederken aşağıdaki ifade biçimlerinin kullanılması daha uygundur. Ast konuşmacıları davet ederken, "...davet ediyorum" demek; üst konuşmacıları ve onur konuklarını davet ederken "kürsüyü teşriflerini arz ediyorum" demek daha doğrudur.

Dr. Ahmet Taylan

2. Hitap ve Selâmlama Kuralları

Tören, toplantı, kongre ve konferanslarda konuşmacıların konuklara ve katılımcılara hitap etmeleri ve onları selâmlamaları konusunda belirli protokol kuralları vardır.

a. Tören, toplantı, kongre ve konferanslarda, topluluğa yapılan genel hitaplarda beş unsurun bulunması gereklidir: (1) Onur konuğu. (2) Konuklar (3) Törenin düzenlenmesine vesile olanlar (öğrenciler, vatandaşlar vb) (4) Kurum mensupları (5) Basın mensupları.

Tören, toplantı, seminer, sempozyum, panel, kongre ve konferanslarda konuşmacı olarak topluluğa hitap ederken genellikle iki yöntem uygulanır:

1) Törene katılan tüm konuklar en üst'ten astlara doğru öndegelleme sırasına göre zikredilirler. Örnek: Sayın Bakan, Sayın Müsteşar, Sayın Genel Müdürler, Sayın Öğretim Üyeleri, Sayın Konuklar, Sevgili Öğrenciler ve Değerli Basın Mensupları.

Törenlerde onur konuklarına hitap ederken, daima unvan söylenir ve "Sayın Bakan, Sayın Vali" denir. Sosyal ortamda ve birbir ilişkilerde olduğu gibi samimiyet ve yakınlık ifadesi olarak, törenlerde "Sayın Bakanım, Sayın Valim " demek doğru değildir.

2) Törende bulunan tüm konukları üst'ten astlara doğru unvanlarına göre tam ve doğru olarak sıralamak genellikle mümkün değildir. Salonda unvanı anılmayan önemli kişiler olabilir ve bundan alınabilirler. Çünkü, bir törende muhtar dahi anılmak ve sayılmak ister. Bu nedenle, en uygun yöntem, yalnızca törene katılan onur konuğu ile tüm konukları ya da katılımcıları, varsa basın mensuplarını zikretmektir. Örnek: "Sayın Bakan, Sayın Konuklar." "Sayın Başkan, Değerli Katılımcılar ve Basının Değerli Temsilcileri".

Dr. Ahmet Taylan

B.KONUŞMALARDA SAYGI VE NEZAKET KURALLARI

1. Samimi ve yaşıt olmadıkça, kimseye "sen" diye hitap edilmemelidir. Üstlere, kadınlara, yaşça büyüklere, yeni tanışılan ve resmî görüşme yapılan kişilere daima "siz" diye hitap edilmelidir. Kurum adına yapılan konuşmalarda da "ben" denmemeli; daima "biz" denmelidir.
2. Kadınlara, yaşça büyüklere, üstlere, resmî kişilere ve yeni tanışılan kişilere adıyla hitap edilmemeli; unvanıyla hitap edilmeli veya "beyefendi/hanımfefendi" denmelidir.
3. Astlara, görevli ve hizmetlilere emir verirken, komut biçiminde "yap", "getir" denmemeli; soru biçiminde "yapar mısınız?" "getirebilir misiniz?" denmelidir. Eğer siz de işin içindeyseniz, birinci çoğul şahıs kullanarak, "yapalım", "yazalım", "gönderelim" denmelidir.
4. En kötü ve olumsuz konuşma biçimi, kişi aleyhinde konuşmak; tenkit, dedikodu, şikâyet ve ispiyon etmek; kişinin olumsuz, zayıf ve hatalı yönlerinden söz etmektir. Ayrıca, kişinin kilosunu, yaşını, kazancını, parasını sorulmamalı; kimseye, "yaşınızdan fazla gösteriyorsunuz" ya da " kilo almışsınız" denmemelidir.
5. Hiç kimseye, "anladın mı? / anladınız mı?" diye sorulmamalı; "anlatabildim mi?" diye sorulmalıdır.
6. Konuşanın sözü kesilmemeli; konuşmak için cümlesini bitirmesi veya nefes alması beklenmelidir.
7. Konuşan iki kişinin arasına izinsiz olarak girilmemeli veya kulak misafiri olmamalıdır.

Dr. Ahmet Taylan

8. Üst yöneticiler ve yaşça büyüklerle konuşmalarda dinlemede kalmalı; sorulmadan konuşulmamalı ya da izin alarak saygı ve nezaket içinde konuşmalıdır.
9. Grup içinde bir sohbetle hiç konuşmamak ya da konuşmayı tekeline almak saygısızlıktır. Bu yüzden, kişi zaman zaman konuşmaya katılmalı; ne zaman, nerede ve nasıl konuşacağını bilmelidir. En iyi ve en etkili yöntem, dinlemektir. Dinlerken, konuşanın gözlerine bakmalı; hafif baş eğerek onay vermeli; dinlediğini göstermelidir. Kibar ve saygılı kişi, iyi bir dinleyicidir.
10. Konuşmada "evet" demek erdem, "hayır" demek ince bir sanattır. Çünkü "hayır" kelimesi insanı üzer. Bu yüzden doğrudan hayır demek saygı ve nezaket açısından hoş değildir. Bu nedenledir ki, İngilizler, "Bir diplomat, 'evet' diyorsa, 'belki' demektir; 'belki' diyorsa, 'hayır' demektir; 'hayır' diyorsa, o diplomat değildir" derler. Nitekim bizde de politikacılar ve bürokratlar hiçbir zaman "hayır" demezler; vatandaş memnun etmek için "gereğinizi yaparız", "ilgileneriz" veya "düşünürüz" derler. Batılılar da "No" demezler; sadece "sorry" ya da "desole" (üzgünüm) derler. Çünkü, "üzgünüm" demek, kibarca "hayır" demektir.

Dr. Ahmet Taylan

C. TELEFONDA KONUŞMA KURALLARI

Günümüzde kamusal ve toplumsal yaşamda iş görüşmelerinin çoğu telefon aracılığıyla yapılmaktadır. Bu yüzden, özellikle yöneticiler ve bütün kamu görevlileri protokol açısından telefonda konuşma kurallarını iyi bilmek ve uygulamak durumundadırlar. Bu kurallar aşağıda örnekleriyle açıklanmıştır.

1. Telefon, iki defadan fazla çaldırılmadan açılmalıdır.
2. Resmî telefon konuşmalarında, bir yere telefon eden kişi önce "iyi günler" diyerek giriş yapmalıdır. Adını, soyadını, unvanını ve/veya kurumunu belirterek kendini tanıtmalıdır. Sonra, görüşmek istediği kişinin adını, soyadını veya unvanını belirtmelidir. Örneğin, "Sayın Ali Öztürk" ile veya "Sayın Başkanla görüşebilir miyim?" demelidir.
4. Telefonda yapılan konuşmalarda üstlere, eşdüzeydekilere ve kadınlara "saygılar" sunularak; astlara "iyi günler" dileyerek giriş yapılmalı; telefonu kapatırken de aynı biçimde son verilmelidir. Özel ve sosyal nitelikli telefon konuşmalarında ise, selâm ve saygı sunumundan sonra "Nasılsınız" diye hatır sorularak söze başlanır.
5. Telefonda kendisini tanıtmayan kişiye, "orası neresi?" veya "kimsiniz?" denmemeli; "Kiminle görüşüyorsunuz efendim?" denmelidir. Aranılan kişi işyerinde/evde olmadığına, arayan kişi ast veya eşdüzeyde ise, telefona çıkan kişiye adını, soyadını ve unvanını bırakarak, tekrar telefon edeceğini belirtmeli; arayan kişi üst ise, telefona çıkana, aranılan kişi gelince kendisini aramasını bildirmelidir. Telefona çıkan kişiye, "özür dilerim ben kiminle görüştüm" denilerek adı ve soyadı alınmalı ve kendisine teşekkür edilmelidir.

Dr. Ahmet Taylan

6. Telefonu açan kişi, "efendim" diyerek telefona cevap vermeli; telefon eden üst ise, "Buyurun Efendim" diyerek veya unvanıyla hitap ederek cevap vermelidir (Buyurun Sayın Başkanım).
7. Resmî telefon görüşmelerinde, ast üst'e telefon etmiş olsa bile, ilk önce telefonu (ahizeyi) kapatma hakkı üst'e (âmirine) aittir. Üst, telefonu kapatmadan ahize yerine konmaz. Üst, telefonu kapatırken asta teşekkür etmelidir. Ast da üst'üne saygılar sunarak kapatmalıdır. Özel telefon konuşmalarında ise, telefonu önce kapatma hakkı telefon edene aittir. Ancak, kadın ile erkek arasında yapılan telefon görüşmelerinde, telefon eden erkek olsa da, telefonu önce kapatma hakkı kadına aittir.
8. Özel veya kamusal kuruluşlarda çalışan sekreter veya santral görevlisi, telefonu açınca önce kurumunu tanıtmalı ve selâm vermelidir (Millî Eğitim Müdürlüğü, iyi günler).
9. Bir yönetici telefonda konuşurken içeriye girilmemeli; içerde iken yöneticiye telefon gelince, özel veya gizli konular konuşulmaya başlanınca hemen izin alıp dışarı çıkılmalı, sonra tekrar içeriye girilmelidir.
10. Ast, zorunluluk ve ivedilik olmadıkça âmirini telefonla aramamalı; âmirin makamına giderek kendisiyle konuşmalı veya bilgi sunmalıdır.

Dr. Ahmet Taylan

11. Makamda, büroda veya evde konuk varken, telefonda fazla konuşma yapılmamalıdır. Gizlilik dereceli konular hiçbir zaman telefonda konuşulmamalıdır.
12. Telefonda söylenen rakamlar, saatler, özel isimler ve önemli kelimeler tekrarlanmalı veya kodlanmalıdır.
13. Telefonda kesinlikle tartışma yapılmamalı; kaba konuşulmamalı ve kimseye hakaret edilmemelidir. Çünkü karşı tarafın durumu, ortamı ve koşulları daima farklıdır ve telefonda yapılan hataların düzeltilmesi zordur.
14. Yüz yüze konuşma olanağı varken, telefon aracılığıyla konuşulmamalıdır.
15. Yanlış numara düşüğünde ya da yanlış bir yere telefon edildiğinde karşı taraftan özür dilenmelidir.
24. Saat 09.00'dan önce veya 22.00'den sonra telefon etmek doğru değildir. Ancak, zorunluluk durumunda önce özür dilemek gereklidir.

Dr. Ahmet Taylan

RESMİ YAZIŞMA KURALLARI

A. RESMİ YAZILAR

Resmi yazılar; normal yazılar ile özel işaret taşıyan günlük, süreli, ivedilik dereceli, gizlilik dereceli, önemli vb. yazılardır. Ayrıca, yönetsel düzenleme ve açıklama niteliğinde olan genelge, bildirge ya da duyuru adı taşıyan dağıtımli yazılar vardır. Ayrıca, bilgi notu, andıç, rapor, tutanak ve protokol de resmî yazı ve belge türleridir.

Bu yazıların özellikleri aşağıda açıklanmıştır:

1. **Normal Yazılar:** Bir kişi ve/veya kuruluşa gönderilen, önemi ve özelliği olmayan ve herhangi bir ad ve işaret taşımayan rutin yazılardır.
2. **Dağıtımli Yazılar:** Bilgi ve/veya gereği için, birden fazla kişi ve/veya kuruluşa gönderilen yazılardır.
3. **İvedi Yazılar:** Yazının sonunda ivedi veya çok ivedi sözcüğü bulunan ve yazının tarih bloku üzerinde 18 punto kırmızı renkli İVEDİ (ACELE) ya da ÇOK İVEDİ (ÇOK ACELE) damgası olan ve normal yazılardan önce işlem gören yazılardır.
4. **Günlü veya Süreli Yazılar:** Yazının sonunda, belirtilen tarih veya süre içinde yerine getirilmesi ve/veya yanıtlanması istenen ve tarih bloku üzerinde 18 puntoluk kırmızı renkli GÜNLÜDÜR veya SÜRELİDİR damgası bulunan yazılardır. "İvedi" ve "Çok İvedi" yazılar ile "Sürelidir" ya da "Günlüdür" damgası taşıyan yazılar, ivedilikle veya belirtilen süre içinde yanıtlanmadığı takdirde tekit edilir.

Dr. Ahmet Taylan

5. Gizlilik Dereceli Yazılar: Normal yazıya göre ayrı ve özel bir işleme bağlı olan, korunması ve saklanması gereken yazılardır. Bu tür yazılar, gizlilik yönünden dört dereceye ayrılır: Kişiyeye Özel, Hizmete Özel, Gizli, Çok Gizli.

- **Kişiyeye Özel:** Yazının gittiği kurumdan üst âmirin bilmesi ve işlem yapması gereken yazıdır.
- **Hizmete Özel:** İçerdiği bilgiler itibariyle hizmeti yürütenlerin dışında başka kişi ve kurumlarca bilinmesine gerek olmayan yazı, belge, rapor ve yayınlar "Hizmete Özel" gizlilik derecesi taşır. "Hizmete Özel", kurumsal gizlilik demektir.
- **Gizli:** İzinsiz açıklandığı takdirde ilgili kurumun veya personelinin saygınlığına ve çıkarlarına zarar verecek nitelikte bilgiler içeren ve yetkisiz kişilerce bilinmesi sakıncalı görülen yazılar ile ulusal, ekonomik, diplomatik, güvenlik, istihbarî, askerî, idarî, mülkî vb. konularda gizlilik taşıyan yazılardır.
- **Çok Gizli:** Devlet ve ulusal güvenlik açısından son derece önemli bilgiler içeren, izinsiz açıklandığı takdirde devlete ve ulusal güvenliğe zarar verecek olan ve ancak belirli ve sınırlı sayıda yetkili tarafından bilinmesi gereken; hazırlanması ve el değiştirmesi ile saklanması özel bir yonteme bağlı olan ve evrak senediyle birlikte gönderilen kontrollü yazı ve belgelerdir. "Çok Gizli" yazılar, aynı zamanda "devlet sırrı" niteliğindedir. "Gizli" ve "Çok Gizli" gizlilik derecesi taşıyan yazılar çift zarf içine konur ve evrak senediyle gönderilir. "Çok Gizli" yazılar posta ile gönderilmez; kurye veya kripto ile (şifreli olarak) gönderilir.

Dr. Ahmet Taylan

6. Önemli Yazılar: Cumhurbaşkanlığından, TBMM'den, Başbakanlıktan, yüksek yargı organlarından, Genelkurmay Başkanlığından, bağlı/ilgili bakanlıktan, Millî Güvenlik Kurulu Genel Sekreterliğinden vb. üst kuruluşlardan gelen ve başbakan, bakan, müsteşar, başkan, genel müdür ve vali imzasını taşıyan yazılardır.

7. Genelgeler ve Bildirgeler: Kuruluşun, merkez ve taşra birimlerine gönderdiği genel ve dağıtımli yazılı talimatlardır. Bu yazılar, düzenleme niteliğinde olduğundan ve belli bir konuda mevzuatın uygulama biçimini ve yöntemini açıkladığından sürekli olarak yürürlüktedir ve bir tür mevzuat niteliğindedirler.

8. Duyurular: Kamuoyuna ya da personele yapılan açıklamalar ya da ilânlardır. Bu yazılar genellikle "DUYURU" adını taşır ve bunlara herhangi bir yanıt istenmez.

9. Onaylar: Onay, nitelik itibariyle, üst makama sunulan teklif yazısı ile makamın uygun görüşünün ve "olur" yanıtının aynı kâğıt üzerinde verilmiş ve imzalanmış biçimindedir. Her onay (olur), önemli bir yönetsel düzenleme ya da karar demektir.

10. Kararlar: Bakanlar Kurulu kararları, yargı organlarının kararları, genel kurul, yönetim kurulu (idare meclisi), yürütme (icra) kurulu kararları, yüksek kurul kararları, disiplin kurulu vb. kurul ve komisyon kararları en önemli yazılardır.

11. Rapor: Belirli konularda ast kişi ve kuruluşlardan bilgi almak ya da üst makamlara bilgi sunmak amacıyla ilgili kişi ve/veya kuruluşlarca hazırlanan yazılı metindir. Bu yazı, daima "RAPOR" adını taşır.

Dr. Ahmet Taylan

12. Tutanak: Toplantılarda söylenen sözleri ve yapılan görüşmeleri ya da bir durumu veya olayı yazılı olarak olduğu gibi saptamak amacıyla düzenlenen belgedir. Tutanakta yer, tarih ve saat yazıyla belirtilir; ilgililerin ad ve soyadları ile varsa unvanları yazılır ve kendileri tarafından imzalanır.

13. Protokol: Belirli bir konuda ilgili kuruluşlarla ortak çalışma yapmak için, bu kuruluşların yetkili temsilcileriyle yapılan toplantılarda varılan karar sonucunda imzalanan anlaşma belgesidir.

14. Andıç: Anlaşma, sözleşme, proje hazırlığı gibi önemli ve uzun vadeli çalışma gerektiren bir konuda, önceden üst makamın ön onurunu (yazılı iznini) almaktır.

15. Bilgi Notu: Bir konunun öncesi hakkında mevcut dosya bilgilerinin ve gelişmelerin sırayla özetlenerek üst makamlara sunulan bir sayfalık kısa rapordur.

16. E-Posta (Elmek): Kamu kurum ve kuruluşlarında önemli, stratejik ve gizlilik dereceli yazılar dışındaki kurumiçi ve kurumlararası resmî yazışmaların, bilgisayar internet ortamında yer alan Microsoft Outlook, Outlook Express, Eudora vb. programı kullanılarak, e-posta ve e-imza denilen elektronik yazışma ve haberleşme sistemiyle yapılmasıdır.

Dr. Ahmet Taylan

B. RESMİ YAZILARDA ARZ/RİCA KURALLARI

Kurum ve kuruluşlar arasında yazılı haberleşmenin doğru ve uygun olabilmesi ve yazının olumlu biçimde işleme konabilmesi ve sonuçlanabilmesi için, yazıların bitiminde uygun ifade kullanmak gerekir.

Yazının bitiminde ilke olarak:

1. Alt ve ast kuruluşlara, birimlere ve kişilere "rica ederim",
2. Üst makamlara, üst kuruluşlara ve üst kişilere "arz ederim"
3. Aynı ve eşit düzeyde olan kuruluşlara, birimlere ve kişilere "arz ederim"
4. Ast ve üst kuruluşlara/birimlere ve kişilere birlikte gönderilen dağıtımli yazılarda "arz ve rica ederim",
5. Başbakan veya bakan adına; makam olan müsteşar, başkan, genel müdür veya vali adına imzalanan ve bağlı alt ve ast kuruluşlara, birimlere ya da kişilere gönderilen yazılarda "rica ederim" ifadesi kullanılır.

Dr. Ahmet Taylan

Türkiye'de, ast ya da üst olmayan hatta eşdüzey de olmayan kuruluşlar arasında "arz" ve "rica" konusu genel bir sorundur. Zira, bir kamu kuruluşuna, "arz" yerine "rica" etmek, önemli bir anlaşmazlık ve hatta çatışma konusudur. Bu yüzden ki, sonunda yanlış ifade kullanılarak gönderilen yazılar birçok kamu kurumunda bazen işleme konmamakta, dosyaya atılmaktadır.

Çünkü, sosyal yaşamda "rica etmek", "dilemek"; yönetim dilinde ise, "emretmek" tir (Gereğini rica ederim).

"Arz etmek" ise, tümleç olarak ismin -e halini aldığıında "sunmak" (Bilgilerine arz ederim); -i halini aldığıında talep etmek anlamını taşır (Gereğini arz ederim).

Bu yüzden, arz ve/veya rica kelimelerini yanlış kullanmak, yazının işleme konmamasına neden olur ve sonucu olumsuz etkiler.

Dr. Ahmet Taylan

1. Devlet protokol listesinde yer alan bir kuruluşun protokol olarak önde gelmesi, anılan listede altta gelen bir kuruluşa yazdığı bir yazının sonunda "rica ederim" deme (emir verme) hakkını doğurmaz. Çünkü söz konusu liste, hiyerarşik olarak bir üstlük-astlık sıralaması değil, sadece protokolda öndegelme sıralamasıdır.

2. Anayasal olarak adli ve askerî kuruluşlara emir vermek söz konusu olmadığından, bu kuruluşlara yazılan yazıların sonunda "rica ederim" demek doğru değildir. Bu yüzden, adli ve askerî kuruluşlara gönderilen yazıların sonunda "arz ederim" ifadesi kullanılır.

3. Uluslararası kuruluşlara, yabancı ve diplomatik kuruluşlara; bilimsel, akademik ve özerk kuruluşlara gönderilen yazıların sonunda, "...arz ederim" veya "...saygılarımla rica ederim" ya da "...rica eder, saygılar sunarım" demek uygundur.

Dr. Ahmet Taylan

4. Yerel ve özel kuruluşlara ve şahıslara gönderilen yazıların sonunda, "saygılarımla rica ederim" demek doğrudur.

5. Yazışmalarda "arz" veya "rica" konusunda sorun olduğunda "saygılarımla" ifadesini kullanmak sorunu çözer. Bu konuda uygulanacak diğer bir yöntem de, eşit düzeyde olduğu halde "rica ederim" ifadesi kullanarak yazı gönderen bir kuruluşa, aynı biçimde (karşılıklılık ilkesi gereğince), "rica ederim" ifadesiyle yanıt vermek; "arz ederim" ifadesiyle yazı gönderen eşit düzeydeki bir kuruluşa da "arz ederim" ifadesiyle yanıt vermektir. Kural olarak, "saygılarımla" ifadesini kullanan eşdüzey bir kuruluşa verilen yanıtta da, "saygılarımla" ifadesini kullanmak karşılıklı saygı ve nezaket gereğidir.

6. Hiyerarşik olarak bağlı kişi ve kuruluşlarla ve kurum içinde birimler/şubeler ve personel ile yapılan yazışmalarda "Sayın" ve "Saygılarımla" kelimeleri kullanılmaz.

Dr. Ahmet Taylan

7. Bir yazı sadece bir kişiye veya bir kuruluşa gönderildiğinde ya "arz" ya da "rica" edilir. Dağıtımlı olmayan ve yalnızca bir kişi ya da bir kuruluşa gönderilen bir yazının sonunda "arz ve rica ederim" ya da "arz/rica ederim" demek doğru değildir. Zira, bir kuruluşa "arz ve rica etmek", onun ast mı üst mü olduğunu bilmemek demektir.

8. Makam sahibi (kurum âmiri), alt/ast bir kuruluşa gönderdiği yazıda "rica ederim" diyerek imza atıyorsa, kurum âmiri "adına" imza atan kişi de (şube müdürü de olsa), "rica ederim" der.

9. İmzalayanın adı, soyadı ve unvanı yazılı resmî yazıların bitiminde "sunulur" veya "arz olunur" biçiminde üçüncü şahıs fiil kullanmak doğru değildir. Resmî yazışma dilinde yalnızca "arz ederim" ya da "rica ederim" ibaresi kullanılır. Çift imzalı yazıların bitiminde ise, çoğul olarak, "arz ederiz" veya "rica ederiz" ibaresi kullanılır. "Arz olunur" "Duyurulur" "Sunulur" ibaresi yalnızca imzasız ilân (duyuru) ve açıklamalarda kullanılır.

10. Makama sunulan onayların sonunda kullanılan fiiller ilke olarak 3. çoğul şahıs olmalıdır. Örnek: "Tensiplerine arz ederim" veya "Tasviplerine arz ederim" ya da "Olurlarına arz ederim." Çünkü teklif, şahsın değil, makamın tasviplerine/olurlarına sunulmaktadır.

Dr. Ahmet Taylan

Vatandaş olarak, bir kamu kuruluşuna yazılan yazının veya dilekçenin sonunda "...rica ederim. Saygılarımla" demek uygundur. Çünkü demokratik rejimlerde kamu kuruluşları vatandaşa hizmet için kurulmuştur; kamu görevlileri de vatandaşın hizmetindedir. Bu nedenle, vatandaşın "rica ederim" demesi doğrudur. Ancak, birçok kamu kuruluşunda yöneticiler, vatandaşın kendilerine "rica" etmemesi için, bastırdıkları form dilekçelerin sonuna "Saygılarımla arz ederim" diye yazmaktadırlar (ÖSYM'nin matbu form dilekçeleri dahi böyledir). Bu yüzden, kamu kuruluşlarına vatandaş olarak verilen dilekçelerde, işin olması için "arz" etmekte yarar vardır.

Dr. Ahmet Taylan

C. RESMİ YAZILARDA İMZA KURALLARI

1. İmza

Resmî yazılarda imza, metnin bitiminden 2-4 aralık alta, sağdan 6 aralık içerde bitecek biçimde ortaladır. İmzalayacak yetkilinin adı küçük, soyadı büyük ve unvanı alta küçük harflerle yazılır. İmzalayan kişinin akademik unvanı varsa, adından önce küçük harflerle kısaltılarak yazılır (Doç. Dr. Türksel KAYA). İmzalayan kişinin teknik, idarî, mülkî, adlî ya da diplomatik meslek unvanı varsa, ad ve soyadının altına, unvandan önce küçük harflerle yazılır.

Dr. Ahmet Taylan

2. İmza Türleri

Resmi yazılarda imza ya bizzat makam sahibi veya asatları ya da vekilleri tarafından atılır. Kamu kuruluşlarında uygulanan imza türleri şunlardır:

- **Asaleten İmza:** Makam sahibi yöneticinin kendi adı ve unvanıyla attığı imzadır.
- **Vekâleten İmza:** Boş bulunan bir yönetim kadrosuna vekâleten atanan veya görevlendirilen kişinin, "vekil" sıfatıyla attığı imzadır. İmza yerinde, vekâlet eden kişinin kendi adı ve soyadı ile vekâlet ettiği görev (makam unvanı) yazılır ve sonuna "V" harfi konularak vekâleten imza edildiği belirtilir.
- **"Adına" İmza:** "Adına" imza, yönetici tarafından yazılı olarak yetki devri yapılması sonucunda, ast tarafından atılan imzadır. Yazıyı makam sahibi yerine başka bir ast yetkili imzaladığında, adı ve soyadının altına ortalanarak, bakanlıklarda "Bakan a."; müstakil Genel Müdürlüklerde "Genel Müdür a." yazılır. Bunun altına da, ortalanarak, imza atan kişinin unvanı yazılır.
- **"Yerine" İmza:** İmza sahibi âmir kısa süre yerinde olmadığı zamanlarda, günlük ve rutin iş ve işlemlerin yerine getirilmesinde ya da acil ve zorunlu hallerde ve imza sahibinin de sözlü olarak yetki vermesi ("yerime imzala" demesi) durumunda, paraf blokundaki en son paraf eden kişi, imza sahibinin soyadının sonuna kendi el yazısıyla (Y) harfi koyarak imza eder. Ayrıca kendi adını, soyadını ve unvanını yazmaz.

Dr. Ahmet Taylan

- **Onay İmza:** Onay, birim ya da kurum âmiri tarafından imzalanarak bir üst makama teklif edilen yazının, üst makam tarafından uygun görüldüğünün imzalanarak onaylanmasıdır.
- **Çift İmza:** Kamu iktisadî kuruluşlarında Ticaret Kanunu hükümleri gereğince üçüncü şahıslarla olan ve kurum dışına gönderilen malî ve ticarî konularla ilgili yazılarda; çek ve senetlerde ve ödeme emirlerinde çift imza atılır. Bu durumda, imza sahiplerinin, birisi 1., diğeri en az 2. derece imza yetkilisi olmaları gerekir. Kamu kuruluşlarında ast sol tarafa ve önce, üst sağ tarafa ve daha sonra imza atar. İmzalar, ad ve unvanlar aynı hizada bulunur.
- **Kurul İmzası:** Kuruluşlarda, başkan ve eşit düzeyde üyelerden oluşan kurul, heyet, encümen, komisyon vb. kararlarda imza sistemi, başkan sol başta olmak üzere, üyeler kıdem sırasına göre soldan sağa adları, soyadları üste, unvanları alta yazılarak uygulanır. (Başkan, Başkan Vekili, Üye). İmzalar daima ad ve soyadın üstündeki boşluğa atılır.
- **Kısa İmza (Paraf):** Resmî yazıların dosya nüshaları, yazıyı hazırlayandan imza makamına kadar tüm ara kademe âmirlerince parafe edilir. Metnin bitiminden 1-2 ara verilip, satırbaşı hizasından, parafalayacak kişinin kısaltılmış unvanı ve büyük harflerle adının baş harfi ile soyadı yazılır. Kişi kendi el yazısıyla gün ve ayı belirterek parafe eder. Paraf, kişinin adının ve soyadının baş harflerini eliyle yazmasıdır. Paraf, kısa imza olup, "kontrol ettim, katılıyorum" demektir.

Dr. Ahmet Taylan

Kaynak:

-Aytürk, Nihat (2019). Protokol Yönetimi-Kamusal Yaşamda Protokol ve Davranış Kuralları. Nobel Akademik Yayıncılık.

-TODAİE (2004). Protokol Yönetimi Ders Notları

Dr. Ahmet Taylan