

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

Dr. Öğr. Üyesi Merve ERGÜNEY

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

- Görgü**; toplumda uyulması gerek somut kurallardır.
- Nezaket**; başkalarına karşı saygılı, ince olma durumudur.
- Nezaket ve görgü kuralları** da kişilerin ve toplulukların davranışlarına düzen getiren ve nasıl davranmaları gerektiğini belirleyen yazılı olmayan kurallardır.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

ÖZÜR DİLEMEK.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

DEDİKODU YAPMAMAK.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

ÖĞÜT VERİRKEN ÖLÇÜLÜ OLMAK.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

Randevu saatine dikkat etmek.

Görgü ve Nezaket Kuralları

Yerli yerinde konuşmaya özen göstermek.

Görgü ve Nezaket Kuralları

- Konuşmaları gizlice dinlemek çok nezaketsiz ve hukuki anlamda suç teşkil eden kaba bir davranıştır.

Görgü ve Nezaket Kuralları

- Başka bir insanın gramerini veya bilgisini düzeltmek kişiyi rencide edecek ve ilişkilerin bozulmasına sebep olacaktır.

Görgü ve Nezaket Kuralları

- Kendi başarınızı bir başkasının ya da ekibinizdekilerin başarılarının üstüne çıkarmak sizin başarınızı gölgeler.

Görgü ve Nezaket Kuralları

Ses tonu ve seviyesine dikkat edilmeli.

Görgü ve Nezaket Kuralları

Mülkiyetler ve yeteneklerle övünmemek.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

Birileri konuşurken söz kesmemek.

- Yöneticinize daima saygılı hitap edin. Ona taşıdığı ünvana göre,
“sayın müdürüm”,
- “sayın başkanım”,
- “sayın kaymakamım” ve
- “sayın valim” deyin veya
- “efendim” diye hitap ederek söze başlayın.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

TANIŞMA VE TANIŞTIRMA

- Tanışma işi ilk karşılaşıldığında ya da mekana girildiğinde hemen yapılmalıdır.
- Bir yere girildiğinde önce adımızı ve soyadımızı söyleyerek kendimizi tanıtmalıyız.
- Kendimizden üst birine (ve eşine) ise adımızı soyadımızı söyledikten sonra unvan ve görevimizi söylemeliyiz.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

•Çağrılmadan ve randevu alınmadan makama gidilmez. Makama girildiğinde üstünüz otur demeden oturulmaz ve size gösterilen koltuğa oturulur.

•Yöneticiniz size “hoş geldiniz” veya “güle güle” derken toka etmek için elini uzatmıyorsa, önceden elinizi uzatmayın.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- İlk kez gidilen bir makam ya da genel amirlerin olduğu bir makam ise kendinizi tanıtmanız gerekir.
- Makama girerken mutlaka ajanda ve kalemle girilmelidir.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Üst veya eş düzey birisi sizin makamınıza geldiğinde makamda oturulmamalı. İzin istenerek Misafir koltuğunda oturmalı.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Makama evrak sunulurken yanına gidilmez.
- Karşıdan nezaketle verilir. Makamın anında cevap vermesi ya da imza atması beklenmez.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- İşiniz bittiğinde ya da üstünüz iltifat ettiğinde üste teşekkür edilmez "Sağolun" denir.
- İşiniz bittiğinizde üstünüzün yanından izin isteyerek ayrılırsınız, eğer yaptığınız bir ziyaret ise en fazla 20 dakika sürmelidir.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Makama girmeden önce kıyafetinizi, kravatınızı, ayakkabılarınızı ve saçlarınızı kontrol etmeli ve düzeltmelisiniz.
- Makama pardösülü girmeyin elinizde elbise çanta ya da buna benzer bir şey taşımayın.
- Makamda bulunduğunuz sürece ceketiniz düğmeli olmalıdır, kıyafetiniz ile oynamamalı ve aşırı mimiklerden kaçınmalısınız.
- Makamda ayak ayak üzerine atılmaz koltukta geriye yaslanılmaz

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Makamda üstünüzün sözünü kesmemeli ve sadece konu ile ilgili konuşmalısınız.
- Söyleyeceğiniz bir başka konu varsa asıl konu bittikten sonra izin alarak konu hakkında konuşulabilir.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Makamda size sunulan ikramları geri çevirmeyiniz.
- Makamdan çıkılırken izin istenir ve kapı el ile tutularak kapatılıp çıkılmalıdır.
- Makama girilirken telefonunuzun sessiz de olmasına özen gösterin.
- Makamda çok acil olmadıkça telefon ile görüşmeyin görüşeceğiniz zaman ise izin alıp kiminle görüşeceğinizi söyleyin.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Sizin makamınıza gelen üstünüzü oda kapısında değil bina kapısında karşılayınız ve kapıda uğurlayınız.
- Sizin makamınıza bir üstünüz geldiğinde öncelikle hal hatır sorun ikramda bulunun ancak ısrar etmeyin.
- Makamda sadece üstünüz ile ilgilenin, oda teşrifatı, televizyon, kamera görüntüsü, masa üzerindeki ile ilgilenmeyin.
- Makam çıkışında sekreter ya da kapıdaki görevlilere de teşekkür etmeyi unutmayın.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

MAKAMDA DAVRANIŞ

- Makamda sadece üstünüz ile ilgilenin, oda teşrifatı, televizyon, kamera görüntüsü, masa üzerindeki ile ilgilenmeyin.
- Makam çıkışında sekreter ya da kapıdaki görevlilere de teşekkür etmeyi unutmayın.

- Yönetici veya üstlerinizin makamına birden çok kişiyle girdiğinizde konumunuza ve kıdeminize göre sıralanarak oturun.
- En üst veya en kıdemli olan masaya ve yöneticiye en yakın yere oturur. Ancak, siz içeride iken sizden üst birisi gelirse oturduğunuz koltuğu terk ederek, bir geriye gitmeniz gerekir.

- Protokolde üst daima sağdadır. Ast olarak otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstünüzün soluna geçin.

Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFON ADABI

- Telefonda arayan kişi her zaman için kendisini tanıtmak ile sorumludur.

Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFON ADABI

- Telefon da karşınızdakinin doğru kişi olmadığını anladığınızda özür dileyerek yanlışlık olduğunu belirtiniz.
- Telefonda aradığınız kişinin doğru kişi olduğuna emin olduğunuzda müsait olup olmadığını sorun müsait değilse sonra aramak üzere telefonu kapatınız.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFON ADABI

- Telefon ile bir yeri ararken elinizde not alacak bir kağıt ve kalem olmasına özen gösteriniz.
- Telefonda söyleyeceklerinizi telefon etmeden aklınızda toparlayın ve fazla uzatmayın.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFON ADABI

- Telefonda konuşurken yanınızdakiler ile ilgili konuşmak hem telefondakine hem de yanınızdakine karşı saygısızlık olacaktır.
- Üstünüz ile telefonda konuşacaksanız mutlaka söyleyeceklerinizi bir kağıda not edin, sözü uzatmayın, bir başkası ile asla konuşmayın.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFON ADABI

- Bir telefonla konuşurken diğer telefon çaldığında açmayın, açmak zorunda iseniz konuştuğunuz telefonu kapatın.
- Bir toplulukta telefon çaldığında topluluktan izin alarak telefona bakmalısınız.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFON ADABI

- Telefonda sesinizi yükseltmeden konuşmalısınız.
- Telefonda konuşurken doğrudan telefona doğru hapşırmayın öksürmeyin.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Görgü ve Nezaket Kuralları

TELEFONDA KONUŞMA

- Telefon ederken ya da telefon geldiğinde en fazla 3 kez çaldırın. Sizin ve karşınızdaki için gürültü kirliliği yaratmayın.
- Masa telefonunuzun yanında mutlaka kağıt kalem olmalıdır.
- Telefon tercihen masa üzerinde sol el ile kullanılmalı ve sağ el yazı yazmak için kullanılmalıdır.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

SOSYAL VE RESMİ ALANDA KADIN-ERKEK ADABI

- Kamusal alanda kadın ve erkekler eşit hak ve sorumluluklara sahiptirler. Gerek üstlerinize gerekse astlarınıza görev anlamında kadın erkek ayrımı yapmayınız.
- Kadınlara göstereceğiniz pozitif ayrımcılık diğer kişileri rahatsız edecek şekilde olmamalıdır. Personel ile ilgili görev dağılımında cinsiyete göre değil kapasite ve yeteneklerine göre görev verilmelidir.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

SOSYAL VE RESMİ ALANDA KADIN-ERKEK ADABI

- Sosyal olarak kadınlar tanışmada önceliklidir.
- Önce kadının tanışma ve selamlaşma hareketi göstermesi beklenmelidir.
- Kadınlar tanıştırılırken önce kadınların el uzatması beklenir.
- Merdiven çıkarken kadın önde olmalıdır. Merdiven inerken erkek önde olmalıdır. (güvenlik gerekçelidir.)
- Yürünürken kadınlar erkeğin sağında yer almalıdır.

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

ÜST AMİR GELECEĞİ BELLİ OLAN TOPLANTI, AÇILIŞ GİBİ DURUMLARDA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- Davetiye
- İkram
- Onur belgesi şilt
- Armağanlar
- Program sunucusu

DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

ÜST AMİR GELECEĞİ BELLİ OLAN TOPLANTI, AÇILIŞ GİBİ DURUMLARDA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- Davetlilerin oturma düzeni planı sehpası
- Teknik donanım personeli hazır bulunmalıdır
- Halı yolluk
- Çevre temizliği, sağlık ekibi...

Dinlediđiniz İçin Teşekkürler

Dr. Öğr. Üyesi Merve ERGÜNEY