



Görgü Kuralları ve Protokol

Öğr. Gör. Burcu Bozkurt

Protokol

Protokol tanımı, uygulama alanları, temel ilke ve kurallar, protokol türleri

A. Protokolün Tanımı

«**Protokol**, kamusal ve kurumsal alanda ve yaşamda düzenlenen bütün törenlerde ve törensel etkinliklerde, resmî ilişkilerde ve görüşmelerde, resmî yazışmalarda ve toplantılarda, resmî kabul ve ziyaretlerde, davet ve ziyaretlerde yöntem ve biçim yönünden uyulması ve uygulanması gereken kurallar bütünü.» (TODAİE'nin protokol tanımı)

Devlet ve kamu görevlilerininin kamusal alanda resmî çalışma ve görev yapmaları da kamusal yaşamdır.

Protokolün Anlam ve Önemi

Her ülkede; kamusal ve kurumsal alanda ve yaşamda uygulanan **protokol kuralları** mevzuat (kanun, tüzük, yönetmelik ve yönergeler) ile; toplumsal yaşamda uygulanan kurallar da örf ve adet denilen gelenek ve görenekler, **görgü ve nezaket kuralları** (sosyokültürel normlar) ile belirlenmiştir.

Bu kurallara ve normlara kamusal ve kurumsal alanda *protokol kuralları*; toplumsal (sosyal) yaşamda ise *görgü ve nezaket kuralları* denir.

Resmi ve diplomatik törenlerde, resmi ilişkilerde uyulması gereken resmi kuralardır. Protokol dar anlamda kamu belgelerinin aslı, uluslararası konferansların ve anlaşmaların tutanaklarına denir. «Protokol imzalandı.» ifadesi bu anlamdadır.

Bunun yanı sıra geniş anlamda kullanılan protokol kelimesi, kamudaki törenlerde, toplantılarda resmi davet ve ziyafetlerde yöntem ve biçim yönünden uyulması gereken resmi kurallardır.

**Başka bir deyişle
protokol;**

1. Protokolün Anlamı

Protokol sözcüğü, Fransızca “**protocole**” kelimesinden Türkçeye geçmiştir. Bu sözcük ilk kez Fransa’da 1330 yılında “ Resmî Belge” ve “Anlaşma Tutanağı” anlamında kullanılmış; 1829 yılından itibaren, “Devlet ve Hükümet adamlarıyla olan resmî ilişkilerde, resmî davet ve törenlerde öndegelme hakkı; kıyafet ve biçimsel davranışlar konusunda uyulması gereken kurallar bütünü” anlamında kullanılmaya başlanmıştır.

Fransız ve İngilizler sosyal yaşamdaki görgü ve nezaket kuralları anlamında “**etiket**” (étiquette) kelimesini kullanmaktadırlar.

Osmanlılarda, “protokol” olarak resmi alanda “**teşrifat**” (**şeref kuralları**) kelimesi; sosyal alanda “**adab-ı muaşeret**” (**görgü kuralları**) terimi kullanılmıştır.

Protokolün Tarihçesi

Kısa bir kesit

- Protokolün doğduğu ve uygulandığı yerler, ilk olarak, saraylar ve mabetler olmuştur.
- Diplomatik alanda protokol kurallarının temeli Yunanlar tarafından atılmıştır. Elçilerin dokunulmazlığı gibi ilk diplomasi kuralı Yunanlar tarafından yaratılmış ve daha sonra Romalılar tarafından da uygulanmıştır.
- İlk diplomasi okulu da Venedik'te açılmıştır. Ancak protokol kuralları Osmanlılar döneminde geliştirilmiş ve Osmanlı Devleti tarafından titizlikle ve görkemli bir şekilde yüzyıllarca uygulanmıştır.
- Ayrıca Fransızlar da XIV. Louis döneminde protokole büyük önem vermişler; protokolü çekici ve seçkin bir meslek haline getirmişlerdir.
- Osmanlı Devleti'nde, Fatih Sultan Mehmet döneminde Kanunname-i Al-i Osman'da ilk kez protokol (teşrifat) kuralları belirlenmiştir.
- Günümüzde Birleşmiş Milletler ve Avrupa Konseyinin protokol müdürlüklerini Türk diplomatlar yapmaktadır. Ayrıca bir çok Avrupa Devleti Fatih döneminden itibaren Osmanlı devlet yönetimini ve devlet protokolünü öğrenmek amacıyla İstanbul'da sürekli temsilcilik kurmuştur.

Örnek Olay:

1923 yılında Lozan Barış Konferansı'nda başkanlık konusu İngiliz, Fransız ve İtalyan heyetleri arasında tartışma konusu olmuş; sorun, her üçünün sırasıyla başkanlık etmesi biçiminde çözümlenmiş fakat İngiliz temsilcisi Lord Curzon protokole karşı bir yöntem oyunuyla konferans başkanlığını fiilen elinde tutmuştur. Böylece, protokolde başkanlık ve öncelik konusunun ne kadar önemli olduğu bir kez daha anlaşılmıştır. Söz konusu Konferansta Türk Heyeti Başkanına konulan koltuk farkı olmuş; bunu fark eden Heyet Başkanı İsmet İnönü: «Beyler! Burada hepimiz eşitiz, bir ülkenin temsilcisiyiz. Ya sizin koltuklarınız benimki gibi olsun ya da benim koltuğum sizinki gibi olsun!» demiş; bunun üzerine Türkiye'nin koltuğu hemen değiştirilmiştir. Böylece Türkiye masaya eşit düzeyde ülke olarak oturmuştur.



Türkiye Cumhuriyeti döneminde de protokole büyük önem verilmiş; resmi protokol kuralları Atatürk'ün imzaladığı 17 Ocak 1926 tarihli ve 3020 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe konulmuş; Hariciye Vekaleti bünyesinde «Teşrifat Müdüriyeti Umumiyesi» (Protokol Genel Müdürlüğü) kurulmuştur. Bu Genel Müdürlüğün görevleri de, 09 Ocak 1927 tarihli ve 4611 sayılı Bakanlar Kurulu kararı eki «Talimname» ile belirlenmiştir. Günümüzde de, devlet protokol işleri bu Genel Müdürlük tarafından yürütülmektedir.

Türkiye'de Protokol Kelimesinin Kullanıldığı Yerler

- ❖ Törendüzen
- ❖ Öndengelim (Öncelik-Sonralık)
- ❖ Devlet Erkan, Devlet Ricalı ve Önemli Şahsiyetler
- ❖ Resmî Saygı ve Nezaket Kuralları
- ❖ Anlaşma ve İşbirliği Belgesi
- ❖ Hasta Tedavi Belgesi

Türkiye'de Protokol Kelimesinin Kullanıldığı Yerler

- ❖ Törendüzen: TDK sözlüğü protokolü *törendüzen* olarak ifade etmiştir.

Türkiye'de Protokol Kelimesinin Kullanıldığı Yerler

❖ Öndengelim (Öncelik-Sonralık):

Başkentte Devlet Protokol Listesi,

İllerde İl Protokol Listesi,

Kurumlarda Kurumsal Protokol Listesi.

Türkiye'de Protokol Kelimesinin Kullanıldığı Yerler

❖ Devlet Erkan, Devlet Ricali ve Önemli Şahsiyetler:

Devlet erkanı, devlet organlarını ve kurumlarını temsil eden 1.şahsiyetleri;

Devlet ricali ise devlet organlarının ve kurumlarının 2.derecedeki temsilcilerini (yardımcı, üyeleri) ifade eder.

Türkiye'de Protokol Kelimesinin Kullanıldığı Yerler

- ❖ Resmî Saygı ve Nezaket Kuralları : Resmî davranış

Türkiye'de Protokol Kelimesinin Kullanıldığı Yerler

- ❖ Anlaşma ve İşbirliği Belgesi: Yetkili taraflarca imzalanan eski deyimiyile *Mutabakat Zaptı*.

Türkiye'de Protokol Kelimesinin Kullanıldığı Yerler

- ❖ Hasta Tedavi Belgesi: Sağlık kuruluşlarında hastaların tedavi işlemleriyle ilgili olarak düzenlenen belgelere ve belgelerin konulduğu dosyalara denilmektedir.

2. Protokolün Önemi

Protokol kuralları her ülkede önemlidir. Ancak Fransa, İspanya, Rusya, Almanya, İngiltere, İtalya, Avusturya ve Türkiye gibi bazı ülkelerde çok daha önemlidir.

Fransızlar için protokol, uyulması ve uygulanması zorunlu davranışsal kurallar bütünüdür.

Türkiye'de de protokol kuralları başta Cumhurbaşkanlığında, TBMM'de, Başbakanlıkta, Silahlı Kuvvetlerde; Milli Savunma, Dışişleri, İçişleri Bakanlıklarıyla öteki bakanlıklarda ve kamu kurumlarında son derece önemlidir.

Protokol Neden Önemli?

- ❖ Protokol kuralları her devletin, kurumun ve kişinin saygınlığının koruyucusudur. **Devleti ya da bir kurumu temsil eden ve protokol kurallarına uyan devlet ve hükümet adamları ile yöneticiler saygınlık ve üstünlük kazanır; uymayan kişi ve kurumlar da saygınlığını kaybederler.**
- ❖ Yöneticilerin protokol kurallarına uymaları, aynı zamanda ulusal ve kurumsal **temsil niteliklerinin** gereğidir. Çünkü her yönetici kurum (dış ilişkilerde devleti ve milleti) temsil eden kişidir. Zira kurumunu iyi ve olumlu biçimde temsili etmeyen bir yönetici, çok iyi ve çalışkan olsa da, çevresinde ve üstlerince olumsuz olarak değerlendirilir. Çünkü bir yöneticinin performansını %34 temsil niteliği (protokol bilgi ve becerisi), %33 işteki bilgi ve becerisi, % 33'ünü de kişiliği oluşturur.

Bilmek gerekir ki; protokol kurallarına uymak ve bunları uygulamak kişinin doğal olmaması ya da kendi olmaması demek değildir. Protokol kurallarına uymak; kamusal, kurumsal ve toplumsal yaşama uymak ve 'uygun olmak' demektir. Uyulmaması halinde kişi toplum içinde dışlanır.

B. Protokol Mevzuatı

Uluslararası ilişkilerde uygulanan diplomatik protokol kuralları mevzuatı olarak uluslararası sözleşmeler ile; ulusal düzeyde uygulanan protokol kuralları da yasalar ve Bakanlar Kurulu kararlarıyla çıkarılan tüzük ve yönetmelikler; Başbakanlık, bakanlıklar ve kurumlar tarafından çıkarılan yönerge ve genelgeler ile düzenlenmiştir.

C. Protokol Uygulama Alanları

- ❖ Öndegelim (öncelik- sonralık) sıra düzeni.
- ❖ Milli, resmî, askeri, adli, akademik, mahalli ve kurumsal törenler. Törenlerde oturma düzenler. Konuşma, takdim ve hitap usulleri.
- ❖ Devlet ve hükümet adamlarını, yabancı konukları, üst yöneticileri karşılama ve uğurlama törenleri.
- ❖ Devlet ve hükümet adamları, makam sahibi üst yöneticiler ve yabancı temsilcilerle resmî görüşmeler ve ilişkiler.
- ❖ Toplantı ve brifingler. Toplantılarda masa ve oturma düzenleri. Toplantı yönetim kuralları.

C. Protokol Uygulama Alanları

- ❖ Ulusal, kurumsal (tanıtıcı) ve yabancı bayraklar. Bayrakların kullanım usulleri.
- ❖ Protokol yazıları. Resmî yazılarda protokol kuralları.
- ❖ Göreve başlama, görevden ayrılma, görev devir-teslim törenleri.
- ❖ Resmî taşıtlarda oturma düzenleri.
- ❖ Resmî konuklar ve resmi ziyaretler.

C. Protokol Uygulama Alanları

- ❖ Resmî konukları ve ziyaretçileri kabul, karşılama, ağırlama ve uğurlama usul ve esasları.
- ❖ Resmî davet ve ziyafetlerde (resepsiyon, kokteyl ve resmi yemekler). Resmî yemeklerde masa ve oturma düzenleri. Sofra ve servis kuralları.
- ❖ Kamusal yaşamda ve resmî ortamda giyim kuralları.
- ❖ İş ortamında ve sosyal yaşamda davranış kuralları (hitap etme, selam verme, tanıtma, tanıştırma, tokalaşma, konuşma, el öpme, öpüşme, yemek yeme, içki içme, şerefe kadeh kaldırma, hediye ve çiçek sunma).

D. Protokolde Temel İlke ve Kurallar

1. Saygı ve Nezaket
2. Onur ve İtibar
3. Temsil
4. Öncelik-sonralık (a. Öndegelim, b. Öncegelme (kıdem), c. Alfabetik Sıralama)
5. Düzey eşitliği ve denklik (imzalarda düzey (statü) eşitliği ve denkliği)
6. Karşılıklılık (Mütekabiliyet) (Karşılılık, hukuki olarak bir devletin ya da kurumun, birbirleriyle anlaşmış oldukları belirli bir konuda, karşılıklı olarak birbirlerine tanınmış olan işlem ve eylem eşitliğidir. Bir taraf işlemi ihlal ettiğinde, karşı tarafın da aynı biçimde işlemi ihlal etme hakkı doğar.)

Temsil

Makam ve unvan/rütbe sahibi kişilerde ve özellikle yöneticilerde temsil niteliği ve işlevi en çok kıyafet ve dış görünümde, konuşma ve davranış biçimlerinde ortaya çıkar.

Örgütsel ve yönetsel yaşamda temsil hak ve yetkisi taşıyan kişiler:

- a) **Kurum amiri (yönetici)**; Kurumun kişiselleşmiş simgesidir.
- b) **Vekil yönetici**; Yöneticilik kadrosu boş iken vekil olarak atanan, belirli bir süre için asıl yönetici gibi temsil eden kişi.
- c) **Kurum temsilcisi**; Kurumun yurt içindeki bölge, il ve ilçe müdürleri ile yurtdışındaki müşavir ve ataşeleri ya da müdürleridir.
- d) **Yönetici temsilcisi**; Yöneticinin kendisi adına bir astını (yardımcısını ya da şube müdürünü) kurum dışındaki bir etkinlikte (davette, törende, toplantıda) geçici olarak görevlendirmesidir.

Temsil

- ❖ Yöneticinin eşi hanımefendi kurumsal ve sosyal ortamda yarı resmî olarak; makam görevlileri (özel kalem müdürü, yönetici asistanı, makam sekreteri, makam şoförü, makam hizmetlisi) de gayri resmi olarak yöneticiyi temsil eder.
- ❖ Yöneticinin eşi hanımefendi kamusal, kurumsal ve sosyal alanda *temsil* hakkına;
 - ❖ Eşitle birlikte olduğu,
 - ❖ Eşinin unvanını kullandığı,
 - ❖ Eşinin unvanıyla davet edildiği ve takdim edildiği zaman sahip olur, Yönetici statüsünde kabul edilir.

Temsil

- ❖ Yönetici *hanım* ise, eşi, yönetici statüsünde değildir; hiçbir yerde yönetici olan eşini temsil etmez ve onun yerini almaz. Kendisini, kendi adı ve unvanıyla tanıtır, kendini temsil eder. Ancak eşiyile birlikte olduğunda protokole uygun giyinir, uygun davranır; *eşinin solunda veya arkasında yer alır*.

Öncelik-Sonralık (Öndegelim)

Kurumları temsil eden kişiler ile resmî unvan, statü ve rütbe sahibi kişilerin önem ve önceliklerine göre yer aldığı bir sıra düzen vardır. Buna «protokol listesi» denilmektedir.

Söz konusu protokol listesi her ülkede anayasal ilke ve kurallara, uluslararası anlaşmalara, yasalara, tüzük ve yönetmeliklere, yerleşmiş uygulamalara (ulusal ve kurumsal normlara) göre belirlenir. Bu yüzden protokolde kimse istediği yere oturamaz.

Öncelik-Sonralık (Öndegelim)

Protokolde öndegelim ve öncelik sıralmasında iki ölçüt vardır:

1. Kurumsal Sıralama:

Kurumsal sıralama, devlet organlarının ve kurumlarının sıralamasıdır. Protokolde kurumun önceliği esastır. Kurumları da yöneticileri temsil eder. Kurumsal temsilde kişinin kıdemi, rütbesi, unvanı, yaşı ve cinsiyeti önemli değildir. Kurumun statüsü önemlidir.

2. Bireysel Sıralama:

Kişilerin kendi unvanı ve kıdemleri esastır. (Örneğin, Orgeneral, Milletvekili, Büyükelçi vb.)

Öncelik-Sonralık (Öndegelim)

❖ Protokolde öndegelim sıralaması **dikey**, öncegelim sıralaması **yatay** olarak düzenlenir.

Nümerik olarak yapılan dikey (hiyerarşik) sıralama öndegelim sıra düzenini;

Öndegelim içinde yapılan yatay ise, eşitler arasında öncegelim sıra düzenini ifade eder.

Dikey sıralama üst unvanlar arasında; yatay sıralama eşitler arasında yapılır.

Ancak protokol sıralaması hiyerarşik bir ast-üst (emir-komuta) sıralaması değildir. Protokol; ulusal, kurumsal ve bireysel olarak bir tür önem ve itibar sıralamasıdır.

Öncelik-Sonralık (Öndegelim)

Öndegelim:

Her ülkede devlet organlarının ve kurumlarının öndegelim sırası, o devletin Anayasa ve yasalarından, tarihsel ve geleneksel yapısından kaynaklanır. Bu yüzden her ülkede ulusal protokol sıradüzeni farklıdır.

Örneğin, Genelkurmay Başkanı Türkiye'de devlet protokolünde 3.sırada, Fransa'da ise 16.sıradadır.

Öncelik-Sonralık (Öndegelim)

Öncegelme (Kıdem):

Bir kurumda aynı unvan, rütbe, mevki, statü, kariyer ve meslekte önce göreve başlamış (kıdemli) olmak demektir. Kamusal görevlerde kıdemli olan grup içinde amir (sorumlu) olur.

Eş düzeyde olan kurumlar ile kurum içindeki birimlerin sıralaması, kuruluş tarihlerine göre yapılır.

Eş düzeydeki kurumlar, birimler ve kişilerin öncelik sıralaması yatay olarak (aynı satırda) yazılır.

Öncelik-Sonralık (Öndegelim)

Alfabetik Sıralama:

Protokolde, eş düzeyde olan kişiler ya da birim ve kurumlar arasında uygulanan en yaygın sıralama yönetimi alfabetik sıralamadır.

Alfabetik sıralamada kişiler soyadlarına, kurumlar adlarına göre sıralanır.

Alfabetik sıralama, aynı zamanda protokolsüz sıralamadır. Ancak bu sıralamanın alfabetik olduğu mutlaka belirtilmelidir.

Karşılıklılık

Hukuki olarak bir devletin ya da kurumun, birbirleriyle anlaşmış oldukları belirli bir konuda, karşılıklı olarak birbirlerine tanınmış olan işlem ve eylem eşitliğidir. Bir taraf işlemi ihlal ettiğinde, karşı tarafın da aynı biçime işlemi ihlal etme hakkı doğar.

Örneğin, bir ülke diğer bir ülkenin yurttaşlarına seyahat sınırlaması, vize uygulaması koyarsa, diğer ülke de aynı sınırlamayı koyar.

Hukuk dışı bir iş, işlem, ve eyleme karşı aynı biçimde karşılık verme ise, misillemedir.

Örneğin, abluka, ambargo, el koyma, boykot, para ve mal blokajı, sınır dışı etme gibi bir iş, işlem ve eylemler misillemedir.

Protokol olarak misilleme, kural dışı bir iş, işlem ve eyleme (davranışa) karşı kişi, kurum ya da devlet olarak aynı biçimde fakat nezaket üslubu içinde karşılık vermedir.

Kaynak

Nihat AYTÜRK, Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları, Nobel Yayınları
7.Baskı