# SEKRETERLİK MESLEĞİNDE ETİK VE PROTOKOL KURALLARININ ÖNEMİ

## **Zişan KORKMAZ ÖZCAN** [[1]](#footnote-1)

# ÖZET

Günümüzde, toplumun her alanında genel anlamda etik problemlerle karşı karşıya bulunuyoruz. Sekreterlerin günlük hayatlarında sıklıkla karşılaştıkları ya da karşılaşabilecekleri pek çok etik ilke bulunmaktadır. Etik ilkeler, iyi davranışta bulunma ve kötü davranışlardan kaçınma konusunda, sekreterlere rehberlik eder. Fakat bunları uygulayabilmek için etik ilkelerden olan nezaket ve saygının daha geniş bir uygulamasını teşkil eden “Protokol Kuralları”nı da bilmek gerekmektedir.

Büronun yönetimi, bir resmi ilişkiler sistemi olarak daima “Protokol Kuralları” içinde gerçekleşir. Bu nedenle, yönetimin içerisindeki yöneticiler genellikle, protokolcü olurlar ve sekreterlerini, çalışmalarından çok protokol kurallarını bilmeleri açısından değerlendirirler. Yöneticisiyle uyumlu bir çalışma sergilemek durumunda olan sekreter, kurum içinde ve kurum dışında olumlu davranışlar göstermelidir. Bu bağlamda sekreterlerin hem etik değerlerin neler olduğunu, hem de “Nezaket ve Görgü Kuralları” olarak bilinen protokolü iyi bilmesi gerekmektedir.

Çalışmanın amacı, yönetimde resmi ilişkilerde geçerli olan ve sıkça uygulanan protokol kurallarının bilinmesi ve yönetimin içerisinde yeri olan sekreterlerin bunu uygularken etik ilkeler çerçevesinde uygulaması gerektiği konusu üzerindedir.

Çalışmamızda, protokol kurallarını bilmenin önemine değinerek, sekreterlerin kuralları uygularken etik ilkeleri göz ardı etmeden bunları yapmaları gerektiği konusu üzerinde durulmuştur. Böylece sekreterler, örgütün vitrini konumunda olma özelliklerini en iyi şekilde gerçekleştirmiş olmaktadırlar.

***Anahtar Kelimeler:*** *Sekreterlik, Etik, Protokol Kuralları*

**THE IMPORTANCE OF ETHIC AND PROTOCOL   
RULES IN SECRETARIAT**

# abstract

Nowadays we generally come up against ethic problems in all areas of society. There are lots of ethic mottos that secretaries often encounter or can encounter in their daily lifes. Ethic mottos guide secretaries with being in a good behaviour and avoiding bad behaviour. However, to apply these, “Protocol Rules” that are constituting a wide apply of urbanity and respect, are needed to know.

Bureau direction come ture with Protocol Rules as a formal relation system. For that reason, directors in the directions especially be protocoller and evaluate their secretaries knowing the protocol rules more than working. Secretary that is in a situation showing adaption with the director, have to show positive behaviours in and out of soot. In this sense, secretaries have to know either what the ethic values are or protocol as known “Urbanity and Respect Rules”.

The aim of this study is to emphasize knowing protocol rules that hold good in formal direction relations, often applied and secretaries in the directions have to apply in ethic mottos while doing this.

In our study, the theme were emphasized that secretaries have to do these without ignoring ethic rules by touching on importance of knowing protocol rules. Thus, secretaries are to have well actualized features of being in organisation showcase.

**Key Words:** *Secretariat, ethic, protocol rules*.

ETİK KAVRAMI

Etik günümüzün önemli konulardan biridir. Etik ve ahlak kavramları tamamen aynı olarak algılanmakta, birbirlerinden kesin olarak ayrılmamaktadır. Her iki kavramın günlük konuşma dilindeki anlamları ile bilim ve felsefe çalışmalarındaki anlamlar arasında farklılıklar bulunmaktadır. Genel olarak, belli toplumsal alanlarda beklenen, talep edilen eylem ve davranışlar “ahlak” kavramı ile karşılanırken, beklenen ve talep edilenlerin dışındakiler “ahlak dışı” olarak görülmektedir. (Dursun, 2008: 18-25.)

Genel anlamıyla “ahlak felsefesi” olarak ifade edilen etik, (Pieper, 1999: 22) özellikle iş ortamlarında çok daha önemli bir kavram olarak karşımıza gelmektedir.

Sözlük anlamıyla etik, ahlak ilkelerinin ışığında, doğru davranışı inceler. Etik kelimesi, Yunanca *“*ethos” dan gelmektedir. Ethos*,* karakter anlamındadır. Hangi değerlerin benimseneceği, bir diğer kimseye nasıl davranılacağı ya da kişinin başkalarına karşı olan sorumlulukları karakter veya etik konusudur.

Ahlak terimi (Türk Dil Kurumunun Türkçe Sözlüğünde, Ahlak, “bir toplum içinde kişilerin benimsedikleri, uymak zorunda oldukları davranış biçimleri olarak tanımlanıyor. Etik “kavramı” ise “ ahlak bilimi” olarak tanımlanıyor. ) “morality” etimolojik köken olarak etikten farklıdır. “Morality”, Yunanca’da adet, gelenek-görenek anlamına gelmektedir. Ahlak ile etik arasında farklılıklar vardır. Etik karakterin eğitilmesi ve uygulamada karar verebilmeye karşılık gelirken, ahlak, daha genel olarak bir toplumun doğru ya da adaletli olarak kabul ettiği uygulamalar anlamına gelir. (Neiburg Terkel, R.Shannon Duval, **Encyclopedia of Ethics**, 1999, s.80.) Ahlak değerleri kişilere, toplumlara, bölgesel, ulusal değerlere ve ekonomik, kültürel, eğitim düzeyi ve din gibi unsurlara bağlı olarak değişiklik gösterebilir.

Etiğe göre eylemde bulunan ve davranan kişi, iyiyi gerçekleştirmek için onları alışkanlığa dönüştüren kişidir. Alışkanlık, töre ve görenekler karakter biçimini de almakta ve erdemli olmanın temel tavrı olarak pekişmektedir. (Marie Pieper, a.g.e. 30)

Etik, insan ve toplum için ideal olanın araştırılması olarak tanımlanabilir. Etik, bireysel ve sosyal deneyimlerin, insan davranışını yönlendirmesi gereken kurallara ve hayatta önemli olan değerlere karar verilmesi için sistematik olarak yapılır. Etik insanların nasıl davranmaları gerektiğini açıklamaya çalışır. Etik bilerek ve isteyerek yapılan insan faaliyetleriyle ilgilenir. (George,1999: 6.) Etik, uygulamaya koyulan ahlaki görev ve ahlak ilkeleri anlayışıdır. Etik anlayış, hesap verebilirlik ve iyi davranışta somutlaşır. Ayrıca etik, insanın kamuyla olan ilişkilerinde “uygun” olarak adlandırılan davranışı belirleyen içsel bir denetleyicidir. (Traaen, 1991.) Daha geniş ve felsefeci açısından bakılırsa, etik belli bir ahlaklılık iradesine sahip, belli bir yaşama idealini hayata geçirmek için mücadele eden bireyin yaşantısı, toplumun yaşantısını eleştiren mevcut değerler yerine alternatif değerler ortaya çıkaran, hayata bakış açısı, düşünme tarzı, ahlaki ilkeler olarak da açıklanabilir. (Kant, Çeviren Özügül, 2003: 85.) Tüm bu tanımların ışığında iş ortamlarında insanlar arasındaki etkileşimin merkezinde yer alan standartların tamamı biçiminde tanımlanan dürüstlük, güvenilirlik, adaletli olmak gibi etik kodlar, bireysel olmaktan çok, toplumsal anlamda bireylerin karşılıklı ilişkilerini yönlendiren ilke ve standartlardır. (Paine, 1997.)

ETİK TÜRLERİ

Etik günümüzdeki çalışmalara baktığımızda, Normatif Etik, Meta Etik ve Uygulamalı Etik olmak üzere üç başlık altında karşımıza çıkmaktadır.. ‘Normatif Etik, “ nasıl eylemde bulunmalı, nasıl yaşamalı ya da nasıl bir insan olmalı “ gibi sorunlarla ilgilenir. Normatif etikte ahlaki talep ve normların betimlenmesinden çok, gerekçelendirerek temellendirilmesi amaçlanmaktadır. Normatif etik, bu işlevi yerine getirirken “ en üst iyi” ye göndermede bulunur. (Pieper, a.g.e., s. 224) Normatif etik, bireyin ahlaki bakımdan ne yapması, nasıl bir kişi olması gerektiği gibi soruları cevaplamaya çalışır. (Yazıcı, 1999 :130) Dolayısıyla iş hayatında dikkat edilmesi gereken protokol kurallarını da düşünecek olursa normatif etik konumuz açısından daha anlamlı durmaktadır.

Etik konusunu farklı bir yaklaşımla ele alan ‘Meta Etik’ ya da analitik yaklaşım ise, bireyin düşünce, eylem ve söyleminden çıkan ahlaki öğelerin doğasını anlamını çözümleyen, ahlaki kavramların anlamlarıyla ahlaki yargıları desteklemede kullanılan yöntemlerin mantıksal analizinden meydana gelir. (Cevizci, a.g.e., s.18) Örneğin meta etik ahlaki sorumluluklarımızın ne olduğunu değil, sorumluluk kavramının ne olduğunu araştırır. Buradan hareketle meta etiğin ahlak bilgisinin ne tür bilgi olduğunu, temelini, doğasını ve yapısını’ araştırdığını söyleyebiliriz. Etiğin üçüncü türü olan ‘Uygulamalı Etik’ , toplumda güncel tartışma konusu olan pratik ahlak sorunlarıyla ilgilenir. Diğer bir ifadeyle etik, soyut kavramlara bağlı olarak, onlardan somut bilgiler ortaya koymaya çalışır. Bu bağlamda konumuz gereği bir sekreterin nasıl bir kişi olması gerektiği sorularına cevap ararken “normatif etikten”, elde edilen bilgileri pratiğe dökmek ve uygulamaları ortaya koyabilmek anlamında da “uygulamalı etikten” faydalanmamız gerekecektir.

İnsanın akıl sahibi olması, hür olması, bencil olması ve bir arada yaşama mecburiyetinde olması gibi dört özelliği dikkate alınarak düşünüldüğünde, etiğin niçin sadece insanlar için söz konusu olduğu daha iyi anlaşılır. İnsan bencillik duygusunu tatmin için, hürriyetini başkalarına zarar verecek şekilde kullanabilir. Başkalarının hakkını çiğneme, birlikte yaşamaya zarar verdiğinden, böyle bir halden insanların kendileri de olumsuz yönde etkilenirler. Öyle ise fertlerin hürriyet haklarını kullanmada, bir kural ve düzene gereksinim vardır. Etik, din ve hukukun düzenlemeleri sayesinde, insanların bir arada huzur içinde yaşamaları mümkün olur. Etiğin varlığı bir çeşit tabiat kanunu olarak düşünülebilir: Suyun bulunduğu yerde hayatın bulunması gibi, insanların bulunduğu yerde de etik bulunur (Ağaoğlu ve Selvi, 2008: 91). Etik ise ahlaktan ayrı düşünülemez. Etik özellikle bir sekreter için iş yaşamında protokol kurallarının nasıl işlemesi gerektiğini bilmek anlamında önemlidir.

AHLAKIN ÖNEMİ

Etik, bir kişinin, bir grubun, bir halkın, bir toplumsal sınıfın, bir ulusun, bir kültür çevresinin v.d belli bir tarihsel dönemde yaşamına giren ve eylemlerini yönlendiren inanç, değer, norm, buyruk, yasak ve tasarımlar topluluğu ve ağı olarak karşımıza çıkar. Bu bakımdan etik, her yanda yaşamımızın içindedir; o tarihsel olarak kişisel ve grupsal/toplumsal düzeyde yaşanan bir şeydir; ona her tarihsel dönemde, her insan topluluğunda mutlaka rastlanır. (Özlem, 2004: 17)

Etik ile ahlakın özdeş olmamasının nedeni; etiğin ahlak felsefesi olması, ahlakın ise etiğin araştırma konusu olmasındandır. Etik kuramlar; ahlakın özü, kökeni ve toplumsal yaşamdaki işlevinin yanısıra, insanların bir arada yaşayabilmelerinin gerekleri, toplumsal yaşamın normları ve değerleri, kişilerle toplum arasındaki ilişkiler, bireysel yaşamın amacı ve anlamı üstüne görüşleri dile getirir (Aydın, 2001: 6). Bir başka deyişle, etik doğru ve yanlış teorisidir, ahlak ise onun pratiğidir. Ahlaki değil etik ilkelerden, etik değil de ahlaki davranış tarzından söz etmek daha doğrudur (Tutar, 2006: 48-49) Fakat bizim için ise hem doğru ve yanlış olanın ne olduğunu bilmek hem de onun pratiğini gösterebilmek önemlidir. Dolayısıyla etik ve ahlak arasındaki ayrıma çok fazla girmeden değerlendirme yapmak daha doğru olacaktır. İş hayatında “ahlâk” kavramı yerine “etik”, meslek etik ilkeleri veya kuralları terimleri ile kullanılır (Gözener, 2008). Etik olmazsa, toplum hayatı mümkün olmaz, insanlar bir arada yaşayamazlar. Neyin iyi, neyin kötü olduğu hakkında ortak bir anlayış bulunmasa, insanlar arasında düzen ve huzur yerine tam bir kargaşa hüküm sürer.

Etik kavramıyla eş değer tuttuğumuz ahlak kavramı, topluluk halinde yaşamanın ortaya çıkardığı manevi bir yapıdır. Bu bağlamda çalışmamızın ilerleyen zamanlarında etik yerine ahlak kavramını da kullanabiliriz. Her insanın iyi-kötü bir ahlak yapısı ve ahlak anlayışı vardır. Tarih boyunca her insan topluluğunda bir ahlak düzeni mevcut olduğu tespit edilmiştir. Sadece insan topluluklarında değil, toplu halde yaşayan çeşitli hayvanlar arasında bile bazı ahlaki sorumluluklar ve iyi ahlak belirtisi olan davranışlar gözlenmiştir. Dolayısıyla toplu halde ya da bireysel anlamda hem kendimize hem de birlikte yaşadığımız insanlara karşı uymak zorunda olduğumuz davranış şekilleri vardır. Bunlara “görgü ve nezaket kuralları da denebilir. Genel anlamda protokol kuralları olarak bildiğimiz aynı zamanda resmi görgü kuralları olarak da adlandırılan bu kurallar, iş yaşamında bilinmesi gerekli alanlardır. (Altınöz ve Tutar, 2002:6) Bu konuya ayrıntılı bir şekilde geçmeden önce iş ahlakı ile ilgili genel bir açıklama yapalım.

* 1. İş Ahlakı

İş ahlakı ve sosyal sorumluluk örgütün davranışlarını yönlendiren, çoğu kez yazılı olarak tanımlanmamış buna karşın toplum tarafından genel kabul görmüş değerlere uyma zorunluluğudur.

Özellikle son yıllarda dünyada ve ülkemizde gerek kamuya ait gerek özel örgütlenmelerde ortaya çıkan rüşvet ve yolsuzluk iddiaları çevreye zarar veren uygulamalar gibi konular dikkatleri sosyal sorumluluk ve meslek ahlakı üzerinde odaklandırmıştır. İş ahlakı, iş davranışıyla ilgili neyin doğru neyin yanlış, neyin haklı neyin haksız olduğu hakkında inançlara dayalı ilkeler ve kurallar toplamıdır. İş ahlakı dediğimizde iş yaşamıyla ilgili iyi, kötü, doğru, yanlış ve haklı, haksız uygulamaların incelenmesinden söz etmekteyiz.

Bir örgütte sekreterin fonksiyonu ne kadar fazlaysa uymak zorunda olduğu kurallar da o kadar fazladır. Örgütün vitrini konumunda olma özelliği onun üzerindeki bu sorumlulukların artmasının sebebi olmuştur. Dolayısıyla hem kendisine saygı duyan bir sekreter olma, hem de çalışanlar arasında uyumlu çalışma ortamı oluşturarak diğer çalışanlar ve yöneticiler arasında da sevilen, sayılan birisi olma açısından sekreterlerin uymak zorunda oldukları kurallar oldukça fazladır. Bu kurallara protokol kuralları çerçevesinde bakarak etiğin türleriyle bağlantı kurmaya çalışacağız.

Kişilerin bir örgüt içinde ahlaki ya da ahlaki olmayan davranışları, yaşamını sürdürdüğü sosyal çevrenin, aileden aldığı eğitimin, dinin ve çalıştığı örgüte ait kültürün etkisiyle ortaya çıkar. Diğer bir değişle iş ahlakının temelini bireysel ahlak, örgüt ahlakı ve sosyal ahlak oluşturur. Bu durum da bizim karşımıza, özellikle sekreterler açısından baktığımızda, hem birey olarak, hem çalıştığı iş arkadaşlarıyla diyalogları ve uyumlu bir çalışma ortamı oluşturması bakımından hem de toplumda sevilen sayılan, insan ilişkileri anlamında nezaket ve görgü kurallarına uygun hareket edebilen birisi olması bakımından önemli bir konuyu çıkarmaktadır. Dolayısıyla bir sekreterin iş ortamında “iş ahlakını” tam anlamıyla gösterebilmesi için hem etik (ahlak) kavramını hem de protokol kurallarını bilen ve uygulayan bir kişi olması gerekmektedir. Bireyin ahlaki bakımdan ne yapması, nasıl bir kişi olması gerektiği gibi sorulara cevap arayan “Normatif etik”, sorulara verdiğimiz cevapların pratiğe dökülmesi ve uygulanmaları anlamında da “uygulamalı etik” bize yardımcı olmaktadır.

* 1. Ahlak Eğitimi

Ahlakın eğitimi, yani çalışanlara benimsetilmesi, vicdanlara sindirilmesi, çok önemli, fakat zor bir iştir. Çünkü ahlak kolayca oluşmaz, uzun ve itinalı bir süreç ister. Onu doğrudan besleyen ve koruyan kaynaklar göz ardı edilmemelidir. Ahlak teorisini söylemek ve öğretmekte yeterli değildir, öğretim kadar, eğitim ve uygulamaya da önem vermelidir. Bir sekreterin ise öncelikle bu eğitimi normatif etik anlamında alması, daha sonra da uygulamalı etik anlamında pratiğe dökmesi gerekmektedir. Öğrenme ve uygulama aşamalarıyla bu süreç daha doğru bir şekilde tamamlanmış olacaktır.

1. SEKRETERİN AHLAKİ SORUMLULUĞU VE PROTOKOL KURALLARI
   1. Sekreterin Ahlaki Sorumluluğu

Profesyonel bir kişi olarak, sekreterlerden mesleki ve kişisel ahlaklarının en yüksek düzeylere ulaşması beklenir.

Sekreter, görevlerini etkili ve verimli bir biçimde yerine getirmek için doğrudan sorumludur. Sekreter, örgütü ve örgütün adını temsil eder. Ayrıca işinin tüm aşamalarında, yüksek ahlaksal ölçütler sağlamak için kendisine karşı da bir sorumluluğu vardır. Böyle bir sorumluluk anlayışı dürüstlük, yardımseverlik, iyi niyetlilik, girişkenlik, adil olmak, anlayışlı olmak, empatik olmak, özverili olmak, sabırlı, hoşgörülü, alçakgönüllü, azimli ve çalışkan olmak, güvenirlilik, bağlılık, işbirliği ve gizliliğe uymak gibi önemli işlevleri kapsar. Bunları örnekleyecek olursak, Sekreter çok uzun çay molaları kullanmayarak, gerçekten hasta olmadan hastalık izni almayarak dürüstlük gösterir.

* Dürüstlüğün diğer örnekleri ise, iş yerinin pul, kırtasiye, fotokopi makinesini, telefonunu kişisel gereksinimleri için kullanmamaktır.
* Dürüstlük, sekreterin, örgütün amaç, politika ve kurallarına bağlı olması ve ahlak dışı olduğu düşünülen hile yapma, çalma, rüşvet verme, alma gibi eylemler içerisine girmeyi kabul etmemesidir.
* Bir sekreter kendisinden istenilenleri doğru ve tam olarak yapma yeteneğine sahipse güvenilirdir.
* Örgüt içi bilginin dışarıya sızdırılması ile güvenin sarsılması, yalnız işi ciddi olarak tehlikeye atmakla kalmayıp, aynı zamanda, yönetici ile sekreterin ilişkisini de bozar. Bu durumda sekreter hem kendisine olan saygısını, hem de iş ortamındaki yönetici ve elemanların kendisine karşı duyduğu saygıyı yitirmiş olacaktır.

Sekreter; mesleğini vicdan ve onur ile uygular. Kişiler arasında din, milliyet, ırk, siyasi düşünce, ekonomik ve sosyal durum ayırımı yapmaz. Sekreterlik konusunda eğitimini yaşam boyunca sürdürür, mesleğin bütün üyeleri ile işbirliği yapar ve onları destekler. Yürüttüğü işlerde görevini boşlayarak ya da kötüye kullanarak, yöneticisi ve kuruluşu zararına kendisine bir yarar sağlayamaz. Zamanının ve yeteneklerinin erişmediği bir işi kabul etmez. Her türlü makamda çalışan görevlilerle olan ilişkilerinde de meslek onuruna ve ağırbaşlılığına uygun tutum ve davranışlarını korur. İşini tam bir sadakatle bağlı olarak yürütür. Mesleğin itibarını zedeleyecek her türlü tutum ve davranıştan kaçınır. Her koşul altında, ilişki kurdukları insanların güvenini kazanacak biçimde davranır. Mesleklerinin halk ile olan yakın ilişkisi nedeni ile özel yaşamları dahil tüm davranışlarının mesleğin bir bütün olarak değerlendirilmesinde etkili olacağını daima göz önünde bulundurur. Ve görevlerini dürüstlük içinde yürütmeye, anlaşmazlık yaratacak bir dil kullanmaktan çekinmeye ve mevcut ve geçmiş yöneticilerine veya işverenlerine sadakat ve dürüstlüğü sürdürmeye çalışır. Ahlaki ve dürüst olmayan ve insan onurunu ve dürüstlüğünü zedeleyen herhangi bir girişime katılmaktan sakınır.

* 1. Yönetimde Sekreterlerin Uyması Gerekli Protokol Kuralları

Yönetimde protokol, bir anlamda Resmi Görgü Kuralları demektir. Ast ile üst özel hayatlarında ne kadar samimi bir arkadaş olsa da, yönetimdeki resmi ilişkilerinde daima protokol kurallarına uymak zorundadırlar. Örneğin, özel ilişkilerinde üstüne Ağabey diyen bir ast, makamında veya bir toplantıda ona Sayın Başkanım demek durumundadır.

Yukarıda da belirttiğimiz gibi bir sekreterin etkili ve verimli çalışabilmesi için hem ahlaki anlamda hem de iş yaşamındaki oterite oluşumuna katkı sağlama anlamında uyması gerekli bir takım kurallar vardır. Bir sekretere uyması gerekli kuralları şu şekilde sayabiliriz. Böylelikle hem protokol kurallarına hem de iş etiğine uygun hareket eden bir sekreter karşımıza çıkmış olacaktır.

* İçeri girerken ceketinizin düğmeli olmasına dikkat edin. Yöneticiniz Buyurun oturun demeden oturmayın veya oturmanız gerekiyorsa Müsaadenizle Efendim diyerek oturun.
* Otururken amiriniz veya üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atmayın.
* Üstünüz ve yöneticiniz size hoş geldiniz veya güle güle derken tokalaşmak için elini uzatmıyorsa, önceden elinizi uzatmayın.
* Otururken, üstünüz ayağa kalkarsa siz de kalkın.
* Üstünüz ya da amiriniz görüşmenizin sonunda size Memnun oldum, teşekkür ederim” derse ve tokalaşmak için elini uzatırsa, kalkıp gitmeniz gerektiğini anlayın.
* Yöneticinin makamına birden çok kişiyle girdiğinizde de seviyenize ve kıdeminize göre sıralanarak oturun.
* En üst olan, masaya en yakın oturan ve yöneticiye en yakın olandır.
* Yöneticinizle ya da üst yöneticilerle görüşmek için daima sekreteriyle önceden iletişim kurun.
* Uygun zamanını öğrenin ve randevu alın.
* Üstlerinizi ve akranlarınızı randevu almadan veya en azından izin almadan ziyaret etmeyin.
* Protokolde üst daima sağdadır. Ast olarak; otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstünüzün soluna geçin.
* Üstünüzün önüne geçmeyin, astınızın arkasına düşmeyin.
* Toplantılarda daima protokoldeki yerinize oturun. Statünüzü koruyun.
* Toplantıda, toplantı başkanından izin almadan konuşmayın ve daima toplantı başkanına hitaben konuşun.
* Toplantılarda ve törenlerde konuşma sırası asttan üste doğrudur. Yani en üst son konuşur.
* Konuşma sırasını buna göre belirleyin.
* Astlar daha çok teknik ve ayrıntılı konularda, üstler ise politik ve stratejik konularda ve genel nitelikte konuşma yaparlar. Konuşmalarınızın başında ve sonunda saygıyla selamlamayı unutmayın.
* Resmi araçlarda protokol makamı aracın sağ arka köşesidir.Üst daima burada oturur.   
  Sizden üst birini veya konuk olarak bir akranınızı aracınıza aldığınızda sağ arka köşeyi ona bırakın ve soluna geçin.
* Resmi aracı kullanan aracın şoförü değil de., üstünüz veya akranınızın kendisi ise , o zaman şoför mahalline (ön tarafa) geçin.
* Üst yöneticinizi, odanızın kapısında değil binanızın kapısında karşılayıp uğurlayın.
* Akranınızı dairenizin kapısında karşılayıp uğurlayın.
* Ast konuğunuzu odada ayağa kalkarak ve tokalaşarak karşılayıp uğurlayın.
* Tokalaşmada önce el uzatma hakkı üst olana aittir.
* Amiriniz veya üstünüz ziyaretinize veya denetiminize geldiğinde ilke olarak makam koltuğunda oturmayın. Misafir koltuğuna geçip karşısında oturun.
* Cumhurbaşkanı, Başbakan ve Valiyi geldiklerinde makam koltuğunuza buyur edin.
* Astlarınızı ve ast düzeydeki kişileri makam koltuğunuzda oturarak kabul edin.
* Akranlarınızı kabul ederken, eğer yaş, kıdem ve diğer yönlerden sizden üst iseler, onları misafir koltuğunda oturarak kabul etmek bir saygı ifadesidir. İlke olarak, saygı duyduğunuz kişilerle eşit düzeyde oturun.
* Makam odanızda uygun bir yerde, ortasında yuvarlak masa ya da sehpa bulunan, etrafında misafir koltukları olan bir misafir köşesi düzenleyin. Sembol olarak yuvarlak masanın eşitlik demek olduğunu unutmayın. Üstleriniz ya da resmi misafirlerinizle görüşürken zorunlu olmadıkça: telefonla görüşmeyin, evrak imzalamayın. Mecbursanız, özür dileyin ve izin isteyin.
* Astınızla resmi olarak görüşürken ve astınıza emir verirken ilke olarak kendi makamınızda olun ve makam koltuğunuzda oturun.
* Akranlarınıza ve astlarınıza adıyla veya ünvanıyla Ayşe Hanım, Müdür Bey, Sayın Özcan veya Sayın Milli Eğitim Müdürü diye hitap edin. Ağabey ve yenge demekten kaçının.
* Telefon açtığınızda önce kendinizi tanıtmakla söze başlayın.
* Unutmayın, telefonu önce kim açtıysa önce o kapatır.
* Üstünüzle telefonla görüşürken, üstünüz ahizeyi kapatmadan önce siz telefonu kapatmayın.
* Üstlerinize sekreter aracılığıyla telefon etmeyin.
* Rütbece veya statü olarak küçük olanların (astların) büyükleri ararken sekreter kullanması doğru değildir. Resmi konuşma yaparken; kesinlikle ben demeyin, biz veya Müdürlüğümüz deyin.
* Başkalarına daima Siz diye hitabedin. Her zaman ve herkese “lütfen” deyin ve teşekkür edin.
* Çağrılara, toplantılara ve randevulara daima saat ve dakikasında gidin. Ne önce gidip zaman kaybedin, ne de geç gidip başkalarına zaman kaybettirin.
* Tanıştırma daima ayakta ve ilk karşılamada olur.   
  Tanıştırmada; küçüğü büyüğe, erkeği bayana, ünvanıyla, adıyla ve soyadıyla takdim edin.
* Bir yere girdiğinizde önce kendinizi tanıtın.
* Protokolde daima; küçük büyüğe, bayan erkeğe, ast üste selam verir. Akranlarınıza da önce siz selam verin.
* Tokalaşmak bir sevgi ve samimiyet gösterisi olarak bir tür selamlaşma biçimidir.
* Ancak, üst el uzatmadan ast el uzatmamalıdır. Bayanla tokalaşmak için önce erkek el uzatmamalıdır. Bayan elini uzattığında erkek ona mukabele etmelidir. Çünkü uzatılan el havada bırakılmaz.
* Protokolde ve resmi ilişkilerde el öpme ve yanaklardan öpüşme yoktur. Bu sadece gayri resmi ve samimi ilişkilerde söz konusudur.
* Mesai arkadaşlarınızı (astlarınızı, akranlarınızı ve üstlerinizi) özel ve önemli günlerinde kutlamayı ihmal etmeyin.
* Bayan ve erkek astlarınız arasında fonksiyonel olarak ayırım yapmayın. Ancak, bayanlara davranış olarak daha saygılı olun.
* İşyerinizde (dairenizde) akranlarınız, astlarınız ve üstlerinizle iyi tanışmadan, onlarla özel ilişkilere girişmeyin.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bütün örgütler, kötü ve iyi olanı, güzel ve çirkin olanı, nelerin o örgüt için faydalı nelerin ise gereksiz olduğunu tanımlamaya çalışır. Birey ise toplumsallaşma sürecinde bunları bilinçli ya da farkında olmadan iyi-kötü ayrımı yaparak kendince benimser. Dolayısıyla sekreter de bir birey olarak örgüte fayda sağlayan ya da zarar veren öğelerin neler olduğunu bilir ve ona göre hareket etmeye çalışır.

Bireysel anlamda ahlak hem öznel hem de toplumsal değerlerin bir bütünüdür. İyi ve kötünün ayrımı, sorumluluk duygusu, vicdan, ahlaki değer yargıları öznel anlamda şeref, adalet, insan değeri de toplumsal nitelik taşıyan değerler olarak sayılabilirler. Dolayısıyla iyi ahlaka sahip insanlar işe alındıkça örgüt de iyi bir örgüt olacaktır. Dolayısıyla iyi ahlaklı ve erdemli bir sekreterin işe alınmasıyla yönetim bundan fayda görecek ve işlerde verimlilik ve etkinlik en iyi şekilde sağlanmış olacaktır.

Örgüt ahlakı, kişisel ahlaka dayalı olarak şekillenmektedir. Örgüt ve sekreter arasındaki dinamik ve karşılıklı ilişki oldukça önemlidir. Bu önem sekreterin örgütün vitrini olma özelliğinden de kaynaklanmaktadır.

Etik, insanların bireysel ve toplumsal anlamda kurdukları ilişkilerin temelinde var olan değerleri, kuralları doğru-yanlış, iyi-kötü gibi kavramları ahlaksal açıdan araştıran bir felsefe disiplini olarak açıklanabilir. (İnan, 1996 :43) Daha basit bir ifadeyle etik doğru ve yanlışa ilişkin standartları açıklar. (Massie and Douglas,1992 :78) Sekreter ise yanlışları süzgeçten geçirerek ayıklar doğruları benimser ve uygular.

Ahlakın ve protokol kurallarının örgütler, sekreterlik mesleğinde çalışanlar ve kamuoyu için önemi de büyüktür. Tüm Sekreterlik Eğitim Programlarında, eğitim ve öğretimin her basamağı için hazırlanan zorunlu eğitim programlarında etik konusuna yer verilmelidir. Bu durum özellikle protokol kurallarının öğretilmesi, normatif etik ile uygulamalı etiğin sekretere benimsetilmesi ile mümkündür. Yönetimde başarılı sonuçlar, daima protokol sistemi içinde, olumlu insan ilişkileri temeline dayanır. Yönetim bunları iyi bilmeli ki çalışacak olan sekreterlerini de bunlara uygun olarak yetiştirebilmeli ya da yetişmiş personel arasından doğru seçim yapabilmelidir.

KAYNAKLAR

AĞAOĞLU, E., Selvi K., (2008), Din Kültürü Ve Ahlak Bilgisi Öğretimi, Anadolu Universitesi Yayınları, Eskişehir

AYDIN, İ. P., (2001), Yönetsel Mesleki Ve Örgütsel Etik, 2. Baskı, Pegema

DURSUN, D., (2005), “Siyaset Ve Ahlak, Gerçeklikle İdealin Bağdaşmazlığı Sorunu”, 2. Siyasette Ve Yönetimde Etik Sempozyumu, S.18-25.

GEORGE, R. T., (1999), Business Ethics.

GÖZENER, E., (2008), “Etik Ve İşletme Etiği Üzerine”, Eğitişim Dergisi, Sayı: 19,

İNAN, K.,(1996)‘Sosyalist Etik’, Gelecek, 1/3, Kasım-Aralık.

KANT, I., (2003) Ethica : Etik Üzerine Dersler, Çeviren Oğuz Özügül. Kars

MASSİE J., Douglas, J. (1992), A Contemporary Introduction, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice- Hall.

ÖZLEM, D., (2004), Etik-Ahlak Felsefesi, İnkilap Yayınları, Ankara

PAİNE, L.S., (1997) Leadership, Ethics And Organizational Integrity :   
A Strategic Perspective, Chicago: Times Mirror Higgen Education Group,

PİEPER, A.M. (1999), Etiğe Giriş, Çeviren Veysal Atayman- Gönül Sezer, İstanbul, Ayrıntı Yayınları.

TERKEL,N., Duval, R.S., (1999), Encyclopedia Of Ethics.

TRAAEN, T.J., (1991), A Matter Of Ethics, Perceptions Of Arizona City Managers, Working Paper

TUTAR, H., (2006), Meslek Yüksek Okulları Programları İçin İşletme Yönetimi, Seçkin Yayınları, Ankara

YAZICI, S. (1999), Felsefeye Giriş, 1. Basım, İstanbul, Alfa Basım Yayım Dağıtım.

1. Süleyman Demirel Üniversitesi, Gönen Meslek Yüksek Okulu, Öğr. Gör. [↑](#footnote-ref-1)