



# Görgü Kuralları ve Protokol

Öğr. Gör. Burcu Bozkurt

1.Hafta

# İyi Bir Konuşma Üzerine

«Sevinçli anında kimseye vaatte bulunma, öfkeli anında kimseye cevap verme!»  
Çin Atasözü

- Konuşmadan önce düşünmek ve anlatılmak istenen konuya fazla uzatmadan gelmek en iyisidir.
- Kelimeler doğru telaffuz edilmelidir.
- Mizah, ölçülü bir şekilde kullanılmalıdır.
- O alanda söylenmiş özlü söz ve atasözlerinden yararlanılabilir.
- Ses tonunuz karşınızdaki kişinin duyabileceği şekilde olmalıdır. Yüksek sesle veya fısıltı halinde konuşmak iyi bir konuşma şekli değildir.
- Zaman zaman konuşmanızın hızında yapacağınız değişiklikler sizi monoton konuşmaktan kurtarır. Bazen yavaşlayın, sonra hızlanın; vurgulamak istediğiniz noktalarda yavaşlayın. Ayrıca bunu sesinizi yükseltip alçaltarak da yapabilirsiniz.

- Konuşmalarınızda farklı anlamlara gelen bir kelime olduğunda gerekirse ne demek istediğinizi açıklayın.
- Mesleki terim kullandığınızda karşınızdakinin bilip bilmediğini sezmeye çalışın.
- İçten bir konuşma karşı tarafta olumlu etkiler bırakır.
- Birine iltifat ederken bunun diğerlerinde nasıl bir etki oluşturacağını da düşünün. Kişiyeye özel iltifatları toplum içerisindeyken değil, yalnız kaldığınızda ifade edin.
- Örnekler ve kısa hikayeler konuşmanıza ilgiyi artırır ve söylediklerinizin uzun süre hatırlanmasını sağlar.
- Konuşurken sesinizde bir ahenk olmalıdır.
- Uzun cümleler arasında nefes almak unutulmamalıdır.

# Konuşma Üzerine

Kötü bir konuşma

- Konuşmalarınız arasında sesli duraklamalar yapmak (eee, şey, hani ... vb.)
- Genelleme ve önyargı anlatan cümleler kurmak (...lilerden adam çıkmaz.)
- Argo sözcükler, deyimler, küfürler kullanmak, konuşmalarınızda beddua etmek.
- Konuşmalarınızda din, dil , ırk ayrımı yapmak.
- Konuşmalarınızda karşınızdaki kişinin zekasını sorgulayan ifadeler kullanmak. (Anlıyor musun?, Biliyor musun?)
- Konuşurken gereğinden fazla el kol hareketi yapmak.
- Ardı ardına uzun cümleler kurmak, konuşma etkinizi monotonlaştırmak.
- Yakınmak ve mazeretlerden oluşan cümleler kurmak.
- Abartılı iltifatlar yapmak.
- Sahte jestler söylemek.
- Dinleyiciler anlattığınız konuyu beğenmemesine rağmen konuda ısrarcı olmak.
- Çevreye sürekli dinlemeden öğüt vermek .

# Dinleme Sanatı

«Çok dinlememiz ve az konuşmamız için iki kulağımız ve bir dilimiz vardır.» Diogenes  
«Her kişiye kulağını ver, ancak pek azına sesini» W. Shakespeare

- Çince de «dinlemek» kelimesi «Sana kulaklarımı, gözlerimi, dikkatimi ve kalbimi veriyorum.» şeklinde ifade edilir.
- Eğer söyleyecek hiçbir şeyiniz yoksa ve sırf konuşmaya katılmak için konuşuyorsanız susup dinlemek daha iyidir.
- Sözüünüzün kesilmesini istemiyorsanız kimsenin sözüünüzü kesmeyiniz. Eğer birinin sözüünüzü keserek konuşmaya başlarsınız emin olun anlatacaklarınız yeterli etkiyi göstermeyecektir. Ancak yanlışlıkla birinin sözüünüzü kesmemişseniz özür dilemeyi de ihmal etmeyin.
- Karşınızdaki konuşurken başka yerlere bakmak, ilgisiz davrandığınız izlenimini verir. Yeterli oranda göz teması kurarak dinlemelisiniz.

Dinleme esnasında sadece cevap verirken karşınızdakine bakıyor ve o konuşurken başka tarafa bakıyorsanız «Sıkıldım», «Düşüncelerime güvenme» izlenimi verirsiniz.

- Birisi konuşurken ona arkanızı dönmeyin.
- Karşınızdaki konuşurken ne söylediğini dinleyin ve önem verin, bu arada söyleyeceklerinizi kafanızda kurmaya çalışmayın.
- Toplantılarda sürekli ön plana çıkma gayreti göstermek söylediklerinizin dinlenme oranını azaltır. Ön plana çıkma çabası sizi itici kılar. Amacınızın tersi sonuç elde edersiniz.
- Bir toplulukta anlatılacak olayı/fıkırayı bildiğinizi fark ettiğinizde, anlatıcı daha sözüünüzün başındayken «Ben biliyorum» demek hoş bir davranış değildir.



- Karşınızdakini dinlediğinizi göstermek için şu hareketlerden faydalanabilirsiniz:

- Konuşan kişiye doğru hafifçe eğilmek.
- Gulumseyen bir yuz ifadesiyle onun duşuncelerine de açık olduğunuzu belirtmek.
- Zaman zaman goruslerini kabul ettiğiniz anlamında başınızı sallamak . (Bunu olculu yapmak en iyisidir.)

# Olumsuz Konuşmalar / Gevezelik

«Gereğinden fazla konuşmak insanın başına dert açar.» Benjamin Franklin  
«Az düşünen çok konuşur.» İsviçre Atasözü

- Sadece kendiniz konuşarak bencillik etmeyin. Bir süre sonra konuşmaya katılma fırsatı bulamayan karşı taraf, sıkılarak sizi dinlemeyecektir zaten.
- Dostlarınızın size verdiği sırlar asla başkalarıyla paylaşılmamalıdır. Bu hem, size karşı güvensizliğe sebep olur hem de insanca bir davranış olmaz.
- Durmadan kendini anlatmak, üstünlüklerini, başarılarını sayıp dökmek, para ve mal varlığından söz etmek, sadece kendi yaşadıklarını önemseyerek bunlardan bahsetmek bencillik göstergesidir. Zaten böyle bir konuşma karşınızdakini bunaltacaktır.
- Geveze bir konuşma tarzının yanı sıra sus pus oturup ağzı bıçak açmaması da iyi değildir.
- Çevrenize sürekli ders verici ve öğütlerde bulunucu konuşmalar yapmaktan vazgeçin. Ancak, sizden yardım istenirse geri çevirmeyin ve öğüt vermekten geri durmayın.
- Konudan konuya geçerek sürekli konuşmak, geveze biri olarak anılmanızı sağlar.

# Konuşma Üzerine

Olumsuz konuşmalar / Dedikodu

- Dedikodu, yaşam kalitemizi düşüren, gereksiz vakit alıcı konuşmalardır. Ayrıca toplumda güvensizliğe ve kulaktan dolma bilgilerle yanlış anlaşılmalara yol açar.
- Dedikodudan ve söz taşımaktan kaçının.

# Konuşma Üzerine

Olumsuz konuşmalar / Alay

- Başkalarını küçümseyen, alaya dayanan konuşmalardan kaçınılmalıdır. Hakkında konuştuğunuz kişi orada bulunmasa bile.
- Diğerlerine karşı söz ve davranışlarınız nasıl olursa o şekilde karşılık alacağınızı unutmayın.
- Eğer yanımızda böyle bir konu açılmışsa konuşmanın seyri farklı bir alana taşımak yerinde olur. Böylece hem bu an sıkıcı konuyu dinlemek zorunda kalmayız hem de bahsi geçen kişiyi zor durumdan kurtararak kalbinde olumlu bir imaj edinmiş oluruz.
- Başkasının güzel özelliklerinden söz edildiğinde küçümser bir hal almak hoş değildir.
- Başkalarının değerlerine saygı göstermezseniz kendi değerlerinize saygı beklemeye hakkınız yoktur. Herkesin fikrinin, dini düşüncesinin ve yaşantısını farklı olabileceği gerçeğinin farkında olunmalıdır. Onlarla bu konularda dalga geçmek, onları hafife almak ve bunları değiştirmeleri yönünde zorlayıcı ve sert tartışmalara girmek kabul edilebilir bir davranış değildir.
- Başkalarının kusurlarını topluluk içinde dile getirmek, onları aşağılamak, kırmak, incitmek fazlasıyla kaba bir davranıştır.

# Konuşma Üzerine

Olumsuz konuşmalar / Gaf, Pot Kırmak



- Bazen yersiz, zamansız söz ve davranışlarda bulunarak bilmeden başkalarını incitiriz.
- Türkçede yapılan gafın diğer tanımı «çam devirmek» deyimiiyle anlatılır.
- Konuşma esnasında bir gaf yapıldığı fark edilmişse derhal özür dilenerek başka bir konuya geçilmelidir. Aksi takdirde yapılan gafı açıklamaya çalışmak, olayı lehimize çevirebilmek için o konu üzerinde konuşmaya devam etmek, yeni gafların doğmasına neden olabilir.

# Konuşma Üzerine

Olumlu konuşmalar / Rica ve Teşekkür

# Olumlu Konuşmalar

## Rica

- Birinden bir şey istemeniz gerektiğinde «rica ederek» yapmalısınız.
- Hakkınızı veya size ait olan bir şeyi isteyecek dahi olsanız bunu kibarca yapmalısınız.
- «Lütfen» sihirli kelimesi işlerinizin yapılmasını kolaylaştıracaktır.

## Teşekkür

- Size yapılan bir iyilik için veya hizmette bulunan biri için teşekkür etmek çok centilmence bir davranıştır.
- Bu kelime, karşınızdaki kişide size karşı olumlu duygular oluşmasını sağlayacaktır.
- Size yol tarif eden birine olduğu gibi, lokantada yemeğinizi getiren garsona teşekkür etmelisiniz.

# Konuşma Üzerine

Olumlu konuşmalar / Özur

- Gerektiğinde özür dilemeyi bilin.
- Ancak «özür» kelimesini gerekli gereksiz kullanmayı alışkanlık haline getirmeyin. Yerinde ve içtenlikle kullanın. Yanlışlıkla yaptığınız bir hareket veya söz sonucu «affedersiniz» demekten çekinmeyin.
- İstemedenden kırdığınız insanların gönlünü almak yine size düşer.
- Hata yapabileceğiniz gerçeğinin farkında olun ve böyle durumlarda hatanızda ısrar etmek yerine gerekirse özür dileyin. İyi davranışların yanında hatalarının da olabileceğini kabul etmek ve bunları gidermek için çaba göstermek, olgun insana yakışan bir davranıştır.
- Bizden herhangi bir istekte, talepte bulunmuş birinin bu arzusunu yerine getiremeyecekse, söze özür dileyerek başlamak iyi bir giriş olur.
- Kalabalığın arasında hızlı bir şekilde ilerlemeniz gerektiğinde «affedersiniz» veya «özür dilerim» sözlerini kullandığınızda yolun daha çabuk açıldığını göreceksiniz.

# Konuşma Üzerine

Diğer konuşmalar / Eleştiri

- Bir kimseye «yanlıř dūřünüyorsun, hareketlerin de hatalısın!» demek yerine «ben böyle dūřünmüyorum» veya «bu sözlerinize katılmıyorum» demek daha dođru olur.
- Hoşgörölü, anlayış sahibi ve olumlu olun.
- İnsanları olur olmaz eleştirme alışkanlığınız varsa bir süre sonra yalnız yaşamayı garantilemişsiniz demektir.
- Eleştiriyi yöneltme üslubunuzun yapıcı olmasına dikkat edin.
- Eleştirilerinizi herkesin içinde yapmayın.
- Fazla tanımadığınız kişileri eleştirmeden önce kendilerinden izin alın.

# Konuşma Üzerine

Diğer konuşmalar / Tartışma



- Tartışmalarda başkalarının düşüncelerine saygılı olun, tıpkı sizinkine olunmasını istediğiniz gibi.
- Fikrinizin doğruluğu konusunda sabit fikirli olmayın; karşı tarafı da dinleyin ve bildiklerinizi kibarca anlatın.
- Asla söylediklerinizin kabul görmesi için ısrarcı olmayın.
- Ayrıca bazen bir doğruya bakan birden fazla pencere olabilir. Dünya sadece sizin pencerenzden ibaret değil.
- Prensiplerinize aykırı bir durum yoksa uzlaşmayı seçin.
- Tartışmalarda çıkmaza girilmişse konuşmayı hem fikir olunan alana taşıyarak işi tatlıya bağlayın.

- Konuşmalarınız sinirli, kavgacı ve hoşgörüden uzaksa bu durumu hemen değiştirmeye çalışın.
- Söylediklerinizin doğruluğundan eminseniz sözlerinizin ardında durun. Ancak bu, uzlaşmaya açık olmayacağınız anlamına gelmez.
- Sesini fazlasıyla yükseltmek, bağırarak, elini kolunu fazla sallamak, masaya vurmaya hoş karşılanmayacak hareketlerdir.
- Bazen ses tonumuz istemediğimiz ölçüde yükselir ve bu durum gereksiz tartışmalara neden olur. Özellikle evliliklerde şu konuşmalara şahit olabilirsiniz:

«Kaç defa bana bağırmanın söylediğim.»

«Ba-ğır-mı-yo-rum.»

- Ses tonumuz duygularımızı yansıtır. Bu yüzden karşı tarafa iletmek istediğimiz neyse, ses tonumuzda buna dikkat etmeliyiz.

# Görsel ve Yazılı Kaynaklar

- Okur Suna, Suna Okur ile Görgü ve Protokol. (1.Basım, Nisan2015), İstanbul: Öteki Adam Yayınları.
- Alıcı Akın, Yeni Görgü Kuralları. (2.Basım, Eylül 2013), Ankara: Elma Yayınevi.
- Deniz Hasan, En Yeni Görgü Kuralları. (13.Baskı), İstanbul: İnkılap Kitapevi.
- <http://nezaketkurallari.com/tanisma-ve-tanistirma/>