



# Görgü Kuralları ve Protokol

Öğr. Gör. Burcu Bozkurt

3.Hafta

# Hitap

Doğru hitap etkili iletişimi başlatırken, yanlış hitap iletişimi olumsuz yönde etkiler.

# Hitap Kuralları

- Devlet büyüklerine, statü sahibi yaşlı kimselere rahatsızlık verecek şekilde sık olmamakla birlikte, hitap ederken «Sayın» kelimesi kullanılabilir.

Sayın Bakanım,

Sayın Başkanım,

Sayın Genel Müdürüm,

Sayın Valim gibi.

# Hitap Kuralları

- Kadın ya da erkek, mevkii ve sosyal durum olarak kendi seviyesinde biriyle konuşurken eşinden, adını kullanarak veya «karım/kocam» diye söz edebilir. Sosyal ortamda eşler, özel hayatın hitaplarını (Örneğin, aşkım, balım, hayatım) kullanmamalıdır.
- Fakat kendilerinden daha alt seviyede biriyle konuşuyorlarsa eşler birbirinin isminin sonuna «Bey/Hanım» ibarelerini eklemelidir. (Eşim Aydın bey /Eşim Oya hanım)
- Anne-baba, çocuklarını mevkisi ne olursa olsun adıyla çağırır. Bazı ailelerde çocuklar, anne ve babaya ismiyle hitap etmektedirler. Bu modernlik olarak yorumlanmamalı, bu hitapların ailede oluşması beklenen sevgi ve saygıyı zedeleyebileceği unutulmamalıdır. Çocuk annelerine «anne» veya «anneciğim», babalarına «baba» veya «babacığım», kardeşlerine de «kardeşim», «abla» veya «abi» demelidir.
- İlişkilerin başlangıcında kişiler birbirine hanımefendi/beyefendi şeklinde hitap edebilir. Ancak ilerleyen dostluklarda buna gerek duyulmaz.
- Ünlü veya mevki sahibi bir dostunuza topluluk içinde hitap ederken isminin sonuna bey/hanım sözleri eklemelidir. Çok samimi olduğunuzu göstermek istercesine o kişiye sadece ismiyle hitap etmek uygun bir davranış olmaz.

# Hitap Kuralları

- Makam ve meslek sahibi kişilerle konuşurken isminin yerine buna uygun hitaplar kullanılabilir. (Doktor Hanım, Savcı Bey)
- Yaş, sosyal konum ve mevkice küçük olanların, büyüklerine «Başarılar dilerim», « Gözlerinden öperim» şeklinde hitaplarda bulunması uygun olmaz. Bunun yerine saygılarını iletebilirler.
- Tanışma öncesi çocuklara «küçük bey/ küçük hanım» gençlere ise «genç bey/genç hanım» diye hitap edilebilir.
- Karşımızdaki kişiye üçüncü birinden bahsederken o kişi yanımızdayken nasıl hitap ediyorsak öyle bahsederiz.
- İş dünyasında çalışanların birbirine hitapları, Bey/Hanım şeklinde olmalıdır. (Özgür Bey, Zeynep Hanım)

# Sen/Siz Hitapları

## Sen

- Aile fertlerine,
- Yakınlara,
- Aile dostlarına «sen» diye hitap edilebilir.

## Siz

- Tanımadıklarımıza,
- Yabancılara,
- Samimiyetimizin olmadığı,
- Yaş ve mevki itibariyle yüksek kişilere «siz» diye hitap edilmelidir.

\*\* Yaş ve mevkiye yüksek kişiler diğerlerine, tanınmasalar da «sen» diyebilir.

# Resmi Hitap Kuralları

- Toplantı ve törenlerde, aidiyet eki almadan şahsın makam unvanına sayın kelimesi getirilerek hitap edilir. Örneğin, Sayın Sağlık Bakanı gibi.
- Ancak birebir ilişkilerde, kurumsal ve sosyal ortamlarda üstlere aidiyet eki kullanılarak hitap edilebilir. Örneğin, Sayın Genel Sekreterim, Sayın Dekanım gibi.
- Üstler, astlara resmi ortamlarda «Müdüre Hanım» derken sosyal ortamda «Pınar Hanım» diyebilir.
- Akademik unvanlarda ve rütbelerde de «sayın» sıfatı, isimden önce kullanılır. Örneğin, Orgeneral Sayın Ak, Prof. Dr. Sayın Timur Gültekin.

\*\* Çünkü sayın olan şahsın kendisidir. Ne makam unvanı, ne de rütbe sayın olarak anılmamalıdır.

- Makam ve meslek sahibi kişilerle konuşurken ve kendilerinden söz ederken adlarının yerine unvanları kullanılabilir. Örneğin, Hoca Hanım, Doktor Bey, Avukat Hanım gibi.

# Resmi Hitap Kuralları

- Kurumsal hitap kabul edilen «hocam» ve «üstat» gibi sıfatlar, resmi ilişkilerde, törenlerde, toplantılarda ve takdimlerde kullanılmamalıdır.
- Kurumsal dünyada, «vekil» ve «yardımcı» sıfatını taşıyan kişilere birebir ilişkilerde üst unvan ile hitap edilebilir. Belediye Başkan Yardımcısına, amir o ortamda yoksa Sayın Başkanım denilebilir. Ancak resmi ortamda üstün yanında, toplantıda, törende ve resmi takdimde «Sayın Vali Yardımcısı» veya «Vali Yardımcısı Sayın Ali Genç» denir.
- Bir makama vekalet eden kişiye, vekalet ettiği makam unvanıyla hitap edilebilir. Ancak takdimde, yazılı ve resmi hitapta «Vali Vekili Sayın Ali Genç» demek gerekir.
- Yapılan yanlışlardan biri de, geçmişteki görevi dolayısıyla kişiye eski sıfatıyla hitap etmektir. «Eski Belediye Başkanı, Eski Devlet Bakanı» yerine «Önceki Belediye Başkanı, Önceki Devlet Bakanı» demek daha doğru olur.



# Resmi Hitap Kuralları

- Görevden ayrılan ve emekli olan valilere, büyükelçilere ve paşalara sosyal ortamda ve birebir ilişkilerde «Sayın Valim, Sayın Generalim» hitabı uygunken resmi ortamlarda, resmi hitapta, takdimde ve resmi yazıda «Emekli General Sayın Uğur Yücel, Sayın Emekli Büyükelçi» hitabı uygundur.
- Akademik personel emekli olsa da «emekli profesör» veya «emekli doçent» hitabı uygun olmaz. Sadece takdim ve resmi hitapta eski görev yeri belirtildiğinde kadro unvanının önünde eski veya emekli sıfatı kullanılır. «Prof. Dr. Ankara Üniversitesi Emekli Öğretim Üyesi, gibi.»
- Elçi, Başkonsolos, Büyükelçi, Bakan, Başkan, Cumhurbaşkanı gibi yüksek makam sahibi yabancı devlet adamlarına «Ekselansları» hitabı uygundur.
- Özel ve sosyal ortamda yaşça ve mevkice büyüklere, devlet ve hükümet adamlarına «Muhterem Beyefendi, Muhterem Hanımefendi» hitapları uygundur.
- Devlet ve hükümet adamlarının eşi topluluğuna tanıtılırken adı kullanılmaz ve eşlere adıyla hitap edilmez. «Sayın Valimiz ve muhterem eşi»

# Resmi Hitap Kuralları

- Evde çalışan hanımlardan genel olarak «kadın» diye söz edilse de, «yardımcım» sıfatı daha uygundur.
- Muhatabınıza yerli yersiz «dayı, üstat, şekerim, evladım, hacı, şef» gibi hitaplar sempati yaratmaz; aksine nezaket dışı kabul edilir.
- Bir şirkette üst düzey yönetici personelinden kendisine ismiyle hitap etmelerine istemişse bu isteğe rıza gösterilir. Erkek işçiler yaşça sizden büyükse «Aziz Efendi» denebilir. Yaşıtlara da sadece adıyla hitap edilebilir; «Aziz» gibi.

# Özetlemek Gerekirse

Yöneticilere hitap resmi ortamda:

Sayın Vali

Sayın Emniyet Müdürü

Yarı resmi:

Sayın Emniyet Müdürüm

Müdür Bey

Müdüre Hanım

Sosyal:

Beyefendi

Hanımfendi

Efendim

Ali bey

Ayşe hanım

Kurumsal:

Üstat

Hocam

Özel:

Abla

Abi

Ali

Ayşe'dir.

# Selamlama

Sevgi ve saygının, nezaketin ifadesidir.  
Selam nasıl verilmiŖse öyle alınır.

- Yeni gelenler orada bulunanları,
- Yoldan geçenler duranları,
- Bir yerden ayrılanlar kalanları,
- Erkekler kadınları,
- Merdivenden inenler çıkanları,
- Astlar üstlerini,
- Küçükler büyüklerini,
- Kapıdan çıkan, geçmesi için bekleyenleri önce selamlar.

Onlar da karşılık verirler.

## Kim Önce Selamlama Yapar?

Not: Aynı mevkide ve sosyal konumda olan kişiler birbirini beklemeksizin selam vermelidirler.

# Selamlamanın İncelikleri

- Selamlaşırken içten, sevecen, samimi, sempatik olunmalıdır.
- Bizi selamlamak için hazırlanan birini görmezlikten gelmek hoş bir davranış değildir.
- Yanlışlıkla dahi verilmiş olsa tüm selamlar alınmalıdır. Yalnızca kadınlar, bir erkek yanlışlıkla selamlama yaptığıında karşılık vermeyebilirler.
- Tanıdıklarımızı istemediklerini düşündüğümüz bir durumda görmüşsek selamlama yapmamak daha iyidir.
- Selamlaştığınız biriyle gün içinde yeniden karşılaştığınızda tekrar selamlamanıza gerek yoktur.

# Nerede, Nasıl Selamlama Yapılır?

- Tiyatro, sinema ve konser gibi sanatsal etkinliklerde görülen tanıdıklar sessizce uzaktan selamlanır, başkaları rahatsız edilmez.
- Kutsal yerlerde, ibadethanelerde, tapınaklarda baş eğme hareketleriyle selamlama yapılır.
- Sofraya otururken herkes selamlanır. Tanıdık kimseler ayrıca baş eğme hareketleriyle selamlanır.
- Karşı caddede bulunanları, yönümüzü çevirerek, bağırıp çevreyi rahatsız etmeden selamlarız.
- Merdiven, apartman girişleri, dar yol gibi yerlerden geçerken karşılaştığımız kişiyi selamlarken, çok yakınından geçtiğimiz için özür dilemek gerekir.
- Hiç tanımadığımız, sokakta karşılaştığımız birine adres vb. bir bilgi soracağımız zaman önce selamlama yapmak gerekir.
- Uzun yolculuklarda yerimize oturmadan önce yanımızda oturan oturacak kişi selamlanır.
- Bir cenaze geçerken ayağa kalkılmalıdır. Bu arada başımızda şapka varsa çıkarılır.

# Nerede, Nasıl Selamlama Yapılır?

- Kalabalık bir yerde tanıdığı selamlamak için kişinin sözünü bitirmesini ve göz göze gelmeyi beklemek gerekir. El, kol sallayarak dikkat çekmeye çalışmak, sözü bölmek ya da araya girmek uygun değildir.
- Doktor muayenehanesine sonradan gelenler, içeridekileri «Geçmiş olsun» sözüyle selamlar.
- Dışarıda selamlaştığınız, ayaküstü konuştuğunuz bir dostunuzla konuşurken güneş gözlüğü çıkarılmalıdır. Şayet konuşma uzayacaksa ve güneş rahatsız ediyorsa izin istemek suretiyle gözlük takılabilir.
- Selamlaştıktan sonra hal hatır sormak, muhatabımızla ilgilenmek ve ona değer vermek anlamındadır. Ancak astlar, üstleriyle selamlaştıktan sonra hal hatır sormamalıdır.
- Evin mensupları eve girince karşılayana selamlamalı, evden ayrılan herkes uğurlanmalıdır.



# Bayrak Çekilirken ve İndirilirken Selamlama

- Bayrak, onuruna uygun bir şekilde çekilir veya asılır.
- Bayrak çekilirken veya indirilirken herkes ayağa kalkmalı ve yüzünü bayrağa çevirmelidir.
- Saygı duruşu vaziyetinde durulur.
- Resmi elbiseli olanlar selam dururlar.
- Başında şapka bulunan siviller şapkalarını çıkarır.
- Yas belirtisi olarak bayrak yarıya indirilmeden önce en üst tepeye çekilir ve yavaşça indirilerek yarıya yakın bir yerde durulur.
- Bayrak indirilirken asla yere değdirilmez.

# İstiklal Marşı Çalınırken Selamlama

- Marş bitene kadar saygı duruşunda beklenir.
- Resmi elbiseli olanlar selam dururlar.
- Başında şapka bulunan siviller şapkalarını çıkarır.
- Marş, içten ve coşkulu bir şekilde söylenir.
- Yabancı devletlerin milli marşı çalınırken de kendi milli marşımız kadar saygı gösterilir.
- Milli marş çalınırken ayağa kalkılır, yürüyorsa durulur, cephe alarak baş hafif öne eğilmek suretiyle marşa eşlik edilir.

# Resmi Ortamlarda Selamlaşma Kuralları

- Resmi ortamlarda, her zaman ve daima ast üste, kıdemsiz kıdemliye önce selam verir. Üst makam veya kıdemli kişi, verilen selamı alır.
- Devlet ve hükümet adamları, topluluk ve hanımlar « saygılar» sözüyle selamlanmalıdır. «Saygılar Efendim, Saygılar Hanımefendi, Saygılar Sayın Valim, Hepinizi saygıyla selamlıyorum, Saygılar sunarım.» gibi.
- Eş düzeydekiler saygılar sözünü «Saygı bizden» cevabıyla karşılar. Ast üste «Saygılar edendim» dediğinde üst makam teşekkür ederek selam almalıdır.
- Üst makamdaki kişileri, resmi ve sosyal ortamda görmezden gelmek veya selam vermeden yanından geçmek saygısızlıktır.
- Çalışma hayatında da gün içinde defalarca görülen üst makam, her defasında değil; ilk karşılaşmada ve son görüşmede selamlanmalıdır.

# Resmi Ortamlarda Selamlaşma Kuralları

- Resmi ortamda üst içeri girince astları, hanım dahi olsa, ayağa kalkarak üst makamı selamlamalıdır.
- Yönetici asistanları veya sekreterler, yöneticileri hep içeri girip çıktığında ayağa kalkıp selamlamak zorunda değildirler. Sabah içeri ilk girdiğinde ve akşam ayrılırken ayağa kalkıp selamlamak yeterlidir.
- Sosyal ortamlarda (tiyatro, lokal, restoran) tesadüf edilen bir üst makam için ayağa kalkmak gerekmez. Üst ile göz teması kurup baş ile hafifçe selam vererek ayağa kalkar gibi yapmak yeterlidir.

# Görsel ve Yazılı Kaynaklar

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