



# Görgü Kuralları ve Protokol

Öğr. Gör. Burcu Bozkurt

4.Hafta

# Telefon Adabı

Telefonla konuşmak göz teması, mimikler, jestler olmadığı için yüz yüze konuşmaktan daha zordur.

# Telefon ile İletişim

- Genel ilke olarak telefon iki defa çalmadan açılmamalıdır. Cevaplarken «Alo, buyrun.» yerine « Efendim» kelimesi kullanılmalıdır. Telefon eden kişi karşı tarafı selamladıktan sonra unvan ve adını soyadını söyledikten sonra konuşmaya «müsait misin?» sorusuyla devam etmelidir.
- Şayet aranan kişi telefonu açmışsa «Buyurun ben Ekin.» diye cevap vermelidir. Aranan kişi yoksa «Sevil Hanım henüz gelmediler, ben yardımcı olabilir miyim?» veya «Notunuzu iletebilir miyim?» şeklinde arayana yardımcı olunmalıdır. Karşı taraf kendini takdim etmemişse «Kimsiniz?» denmemeli, «Kim aradı diyelim?, Kimin aradığını sorabilir miyim?» gibi zarif cümleler kullanılmalıdır. Sizinle konuşurken kendini tanıtmamış olan muhatabınıza «Kiminle görüşüyorum» sorusu, «Kimsiniz?» den daha uygundur.
- Bir mekanda, orada olmayan birinin telefonu çaldığında telefon açılmamalı, şahıs geldiğinde telefonun çaldığı haber verilmelidir.
- Özel ve kişisel telefonu numarası kişinin mahremiyetidir. Dolayısıyla izin almadan başkalarının ev ve cep telefonlarının numaraları üçüncü şahıslarla paylaşılmamalıdır.
- Telefonu kapatmadan önce «Görüştüğümüze sevindim.» denmeli, teşekkür edilip «iyi günler, iyi akşamlar» gibi sosyal inceliklere dikkat edilmelidir. Güzel duygular uyandıracak cümlelerle telefon görüşmesi bitirilmelidir.

- Söyleyeceklerinizi telefon etmeden önce belirleyin.
- Telefon eden kişi önce kendini tanıtır, ardından konuşmak istediği kişiyi belirtir. (Merhaba ben Burcu, Oya Hanım ile görüşebilir miyim?)
- Telefon ile konuşurken bir şey yenmez, sigara içilmez, sakız çiğnenmez.
- Ahizeye öksürülmez. Ancak zorunlu hallerde ahize ağızdan uzaklaştırılır ve sonunda «Affedersiniz» denerek özür belirtilir.
- Telefonda konuşurken, görüşme yaptığınız kişiden izin istemeden ortamda bulunan başkalarıyla konuşmak saygısızlıktır.
- Bulduğunuz yerde birden fazla telefon olabilir. Siz bu telefonlardan biriyle görüşürken diğeri çaldığında, çalan telefonu açık bırakarak bir şey söylemeden ilk telefonla görüşmeye devam etmeyin.
- Yanlış numaraya telefon edildiği anlaşıldığında özür dilemeden kapatılmamalıdır. Bu davranışa karşılık diğerk taraf da anlayış göstermelidir.

- Başkalarının telefon konuşmaları dinlenmemelidir.
- Evinizde misafir varken telefon çaldığında izin isteyerek telefona bakılmalı ve bu görüşme uzun tutularak misafir yalnız bırakılmamalıdır.
- Başkasının evinden telefon etmek zorunda kalmışsak; önce izin istenmeli, konuşma kısa tutulmalı ve uzak mesafe aramamaya özen gösterilmelidir.
- Genel telefonlar kullanılırken görüşmeler mümkün olduğunca kısa tutulmalıdır.
- İş yerinde veya evde telefon görüşmesi yaparken ziyarete gelen birine başla küçük bir selamlama yapılır, böylece konuşma bitene kadar ziyaretçi bekletilmemiş olur.
- Biri telefonda görüşürken sürekli ona bir şeyler anlatmak, kendi söyleyeceğini onun aracılığıyla karşı tarafa iletmeye çalışmak ve telefon görüşmesini acil durumlar dışında bölmek iyi davranışlar arasında yer almaz. Eğer biri size böyle davranıyorsa «bir dakika» anlamında işaretle durdurabilirsiniz. Görmezden gelmek, daha çok ısrar etmesine neden olacaktır.
- Misafirinizin olduğu bir ortamda telefonla görüşürken «Yanımda Aydın Bey var, konuşmak ister misin?» tarzında bir söylem iki taraftan birinin veya her iki tarafın da rahatsız olmasına neden olabilir. Herhangi bir sebepten dolayı konuşmak istemiyorlardır belki de.
- Telefonla yapılan görüşmeyi yanınızdakiler de duysun istiyorsanız hoparlör, karşı tarafın iznini almak suretiyle açılabilir. Arayanın izni olmadan konuşmayı başkalarına dinletmek ayıptır.

- Topluluk içerisinde, kapalı mekanlarda yapılan cep telefonu görüşmeleri hem kısa tutulmalı hem de alçak sesle konuşulmalıdır.
- Aile veya arkadaş ortamında sürekli cep telefonuyla ilgilenmek, onları göz ardı etmek güzel bir davranış değildir.
- Sizden büyük birisiyle, makam ve mevkice üstünüzle veya bir kadınla konuşurken telefonu karşı tarafın kapatmasını bekleyin.
- Astlar aynı binadaki üstlerini telefonla arayıp bilgi vermek yerine, odasına giderek bilgi aktarımında bulunmalıdır. Gizlilik derecesi olan konular telefonda konuşulmamalıdır.
- Diğer durumlarda, telefon görüşmelerini, arayan kişinin bitirmesi daha uygun olur.
- Telesekretere kısa ve öz açılış konuşması kaydedilmelidir.
- Telefonun yanında bir not defteri ve telefon rehberi bulundurmak işinizi kolaylaştıracaktır.
- Dostlarımızı, sevdiklerimizi, yalnızlık çekenleri ve büyüklerimizi belirli aralıklarla hatırlayıp aramak, hal ve hatırlarını sormak ince bir davranıştır.

# Telefonla Arama Zamanları

Ütü yaparken gelen telefonlar tehlike oluşturabilir!

- Bir evi arayacaksa, çok yakınımız bile olsa, sabah çok erken veya akşam çok geç saatlerde aramak uygun değildir. Böyle bir telefon geldiğinde ne düşündüğümüz göz önünde bulundurulmalıdır.
- Yemek saatlerinde aranmamalıdır.
- Cep telefonlarının kapalı konuma alınması gereken durumlar ve mekanlar vardır: toplantılar, eğitim faaliyetleri, sinema, tiyatro ve konserler, ibadethaneler, cenazeler vb. Ayrıca yoğun bakım ünitelerinde, benzinlikte ve uçakta cep telefonları can güvenliği dolayısıyla kapatılmalıdır.
- Telefon kapalı olması gereken yerlerde unutkanlıkla açık bırakılmışsa çaldığında cevap vermeden ve özür dileyerek derhal telefonu kapatmak en doğru harekettir.



# Telefondaki Sesiniz

Ses, ruhun dışa açılan penceresidir.

Telefonu açtığınızda, uyku saati olmadığı halde, «Uyuyor muydun?» diyen oldu mu hiç? İşte bu, ses tonunuzdan kaynaklanmaktadır.

- Telefondaki sesiniz sizi temsil eder.
- Ev içerisinde pasif geçirdiğimiz anlarda sesimiz kullanılmadığından kısılır, vücut rahatlama pozisyonuna geldiğinden uyuşuk bir hal alır.
- Yalnız kaldığında beyin eğer canlı, dinamik ve hoş giden hatıra-hayal dışında şeyler düşünüyorsa yüzümüz düşer. Böyle durumlarda telefon çaldığında sesinizin uykulu, yani pasif, uyuşuk çıkması normaldir.
- Yapılacak işlem, telefonu açmadan boğazınızı, sesinizi temizlemek ve yüzünüze bir gülücük kondurmaktır.

Böylece canlı, neşeli ve enerjik bir ses tonuyla karşı tarafa olumlu bir mesaj vermiş olursunuz.

- Bir telefon görüşmesinde karşı tarafta bırakacağınız izlenimi belirleyen en önemli unsur, sesinizdir.

- Telefonda konuşurken çoğu zaman farkında olmadan, daha anlaşılır olma kaygısıyla ses düzeyi yükseltilir. Bu, genelde gereksiz bir davranıştır. Fakat gerekli olduğu hallerde, çevreyi daha az rahatsız etmek için bulunulan yerin kapısı/penceresi kapatılır.
- Telefon ahizesi, tutulurken ne nefesin karşı tarafa duyulacağı yakınlıkta ne de sesin az işitilip söylenilenlerin tekrar tekrar sorulduğu uzaklıkta olmalıdır. Ahizeyi anlaşılır, uygun ses mesafesinde tutmak idealdir.
- Otomatik konuşmalar yapmak yerine konuşma tarzını güzelleştirmek için uğraşılmalıdır.
- Ne söylediğiniz kadar nasıl söylediğiniz de önemlidir.
- O an sizi destekleyecek ne beden diliniz ne de görüntünüz vardır. Tüm imajınız ses tonunuzla gerçekleşecektir.

# Mektup

Mektup Yazarken Kullanılan Hitaplar

## Samimi Yazışmalarda

- Sevgili Kardeşim,
- Değerli Dostum vb. hitap şekilleri kullanılır.

## Resmi Yazışmalarda

- Sayın Meclis Başkanı
- Sayın Kaymakam
- Sayın Sağlık Bakanı

Sosyal değeri olan yazışmalarda ise;

- Beyefendi / Hanımefendi hitap şekli kullanılır.

# Mektup

Mektup Zarfları

Mektup kağıdı ve zarflarında genelde beyaz veya krem rengi tercih edilir. Ancak samimi ve özel durumlarda isteğe veya anlama göre de çeşitli renkler kullanılır.

- Mektup kağıdı ve zarfı kirli, buruşuk olmamalıdır.
- Yalnız erkeklere gönderilen zarfın üzerine «Sayın» ardından «ad ve soyad» yazılır. (Sayın Tamer Beşli)
- Kadınlara gönderilen zarfın üzerine «Sayın Bayan» ardından «ad ve soyad» yazılır. (Sayın Bayan Duygu Aysan)
- Çeşitli kademelerde görevli, unvanı olan, makam ve mevki sahibi kişilere gönderilen zarfların üzerine ise önce unvan yazılır. (Prof. Dr. Sayın Nilgün Genç)

## **Bitirirken**

- «Sevgilerimle» ya da «En iyi dileklerimle»
- Resmi yazışmalarda; «Saygılarımla»
- İmza kısmına isim ve soyadı yazılması uygundur. Yazan, çift olarak imzalıyorsa «Tuğba ve Ali Ateş» şeklinde yazılabilir.

E-Posta



Günlük yaşantımızda geçerli olan görgü kuralları internet ortamında da geçerlidir.

- E-posta metni en kısa cümlelerden oluşmalıdır. Ancak, bu cümleler anlatacaklarımızı tam olarak ifade edebilmelidir.
- Tıpkı mektupta olduğu gibi başlangıcında bir hitap sözü olmalı, iyi dileklerle bitirilmelidir. Ayrıca sizi tanıdan bir elektronik imza veya ad soyad yazılmalıdır.
- Zaman kaybına neden olabilecek bilgiler ve dosyalar göndermekten kaçınılmalıdır.
- Gelen e-postalar mümkün olduğunca zamanında cevaplandırılmalıdır.
- E-postalarda ve cep telefonlarında gönderilmek üzere yazılan yazılar genelde oldubittiye getirilmektedir. Noktalama işaretlerine uyulmadığından ve gereksiz kısaltmalar yapıldığından yanlış anlaşılabilir sonuçlanabilmektedir.

- Mektup yazarken gerekli yerler haricinde büyük harf kullanmayınız. Ancak e-postada ve cep telefonunda bu kurala pek uyulmayarak zaman zaman metnin tamamı büyük harfle yazılır. Bu yazı şekli, karşı tarafın kendisine bağırdığınızı düşünmesine neden olur.
- E-posta gönderirken başlık kısmına koyacağınız açıklayıcı bilgi karşı tarafın işini kolaylaştıracaktır.
- E-posta metnini yazarken bilgisayarınızdaki özel programları kullanmak yerine genel bilgisayar yazı programlarını tercih edin. Yoksa gönderdiğiniz e-posta karşı tarafın bilgisayarında açılmayarak veya geç açılması sebebiyle kullanıcı tarafından silineceğinden sonuca ulaşamayabilirsiniz.
- E-posta adresleri kişiye özeldir. Bu nedenle aynı anda yaptığınız çoklu, grup gönderimlerde e-posta adreslerinin görünmemesini sağlamalısınız. Bunun için de BCC (görünmez karbon kopya) alanını kullanmalısınız.
- Başkasının bilgisayarını kullanırken dosyalarını, belgelerini karıştırmak, bunlar üzerinde değişiklik yapmak, silmek doğru bir davranış değildir.

# Sosyal Paylaşım Siteleri

- Uzun zamandır görüşmediğiniz birine arkadaşlık isteği gönderirken sizi hatırlamasına yardımcı olacak birkaç cümle eklemek yerinde olur.
- Sizi hiç tanımayan birine arkadaşlık isteği göndermeden önce bir mesaj ile kendinizi tanıtabilir ve bu isteğinizden bahsedebilirsiniz. Gelen cevabın ardından arkadaşlık isteği göndermek daha uygun olur.
- Sanal ortamda paylaştığımız bilgiler, istemediğimiz kişilerin eline geçebileceğinden bu konuda fazlasıyla hassasiyet gösterilmeli, «ne kadar az bilgi, o kadar iyi» prensibiyle hareket edilmelidir. En azından size ait bilgiler için, paylaşacağınız kişilere sınırlama getirebilirsiniz.
- Sanal hayatın serbestliği başınızı döndürmesin. Kimse görmese, kimse duymasa bile doğru şekilde davranabilen kişi gerçek olgunluğa ulaşmış demektir.
- Toplu halde çekilen fotoğraflar sosyal paylaşım sitelerinde yayınlamadan ve fotoğraftaki isimlendirilmeden önce izin istenmelidir.
- Sosyal paylaşım sitelerinde ruh halinizi yazmak, mahrem konuları paylaşmak, ne yiyip içtiğinizi ilan etmek, gezilen yerlerin reklamını yapmak, insanları özendirilmeye çalışmak görgüsüzlük olarak değerlendirilmeye sebep olabilir.

- Sosyal paylaşım sitelerinde arkadaşlarınıza yönelik kişisel notlarınızı herkesin göreceği yerlere, duvara yazmak yerine mesaj atarak iletebilirsiniz.
- «Bu resmi beğenmeyen insan değildir.» veya «Bu mesajı on kişiye göndermezsen dileğin gerçekleşmez» tarzı mesajlar içeren resim, yazı göndermek hoş karşılanmayan bir durumdur.
- Ayrıca sitelerin duvarına yazdığınız yazılarda beden dili ve yüz mimikleriniz gözükmediğinden seçilen kelimelere dikkat edilmelidir. Her ne kadar gülücük, somurtma, üzgün vs. ifadeleri şekillerle anlatmaya çalışsak da doğru kelimeler seçilmediğinde okuyan kişi bunları yazdıklarınızla örtüştüremeyebilir.
- Sosyal paylaşım sitelerinde arkadaşının duvarında reklam paylaşmak ve sürekli ona oyun oynamasıyla ilgili mesajlar göndermek güzel bir davranış değildir. Eğer bunlar otomatik olarak gerçekleşiyorsa da gerekli ayarlar yapılarak paylaşımın sonlanması sağlanmalıdır. Arkadaşlarınızın sayfalarına laubali mesajlar yazmak, takma ad kullanarak sosyal paylaşım sitelerinde kaba, çirkin, ayıp sayılacak şeyler yazmak ve siyasi yorumlarda bulunmak saygısızlığın göstergesidir.
- Paylaşılan her yazı ve resme yorum yapmak, kendi paylaştıkların için de aynısını beklemek doğru değildir.

# 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/>