

**HAVZA MESLEK YÜKSEKOKULU**



**BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI**

*Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları*

*Öğr.Gör. Yusuf ÇATALKAYA*

# Sosyal Davranış Kuralları

## *Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları*

### *Hafta 1*



# KONU BAŐLIKLARI

1. Sosyal Davranışları Oluşturan Ögeler Ve Etmeler
2. Sosyal ve Kurumsal Yaşamda Davranış Kuralları (Ünite 1-2)

*(Hitap, Selamlama, Tanıtma ve Tanıştırma)*

# 1. SOSYAL DAVRANIŞLARI OLUŞTURAN ÖGELER VE ETMENLER

Her insan özel, sosyal, kurumsal ve kamusal alanda yaşar. Özel yaşamda ailenin kurallarına; sosyal yaşamda sosyal kurallara, kurumsal yaşamda çalıştığı kurum, kuruluş veya işletmenin kurallarına uyar. Çünkü kişinin davranışlarına yaşadığı toplumda çevresi; çalıştığı kurum veya işyerinde yönetici, amir veya işverenleri müdahale eder. Bu yüzden sosyal, kurumsal ve kamusal norm ve kurallara uymayan kişiler toplum tarafından dışlanır, ayıplanır; iş yaşamında uyarılır, cezalandırılır; gerektiğinde işten çıkarılır.

# 1. SOSYAL DAVRANIŞLARI OLUŞTURAN ÖGELER VE ETMENLER

Kişinin itibarı ve başarısı yaşadığı toplum ve çalıştığı kurum, kuruluş veya işletmenin söz konusu sosyal davranış kurallarına uyması ve uygun davranmasına bağlıdır. Çünkü toplumda saygısız, görgüsüz, kaba ve olumsuz davranan bir kişi çevresi tarafından sevilmez, sayılmaz; işe alınmaz, alınsa da kısa sürede işten çıkarılır. Çünkü hiçbir yönetici ve/veya işveren olumsuz, uyumsuz, saygısız, görgüsüz, kaba biriyle çalışmak istemez.

# 1. SOSYAL DAVRANIŞLARI OLUŞTURAN ÖGELER VE ETMENLER

Toplumlarda uygulanan sosyal davranış kuralları genel olarak hukuk kuralları, din ve ahlak kuralları, örf ve âdetler, görgü ve nezaket kurallarından oluşur. Bu yüzden her toplumda başta din, etnik kültür (örf-âdetler) ve çağdaş uygarlık kuralları, o toplumun sosyal davranış kurallarını belirleyen temel ögelerdir. Türkiye'de uygulanan sosyal davranış kuralları temel olarak Türk-şamanlık; X. yüzyıldan itibaren Müslümanlık; Tanzimat'tan (XIX. yüzyıldan) itibaren Batı - Fransız davranış kurallarına dayanır.

# 1.1. Hukuk Kuralları

Her ülkede kamusal yaşamda ve iş ortamında uygulanan ve uygulanması gereken davranış kuralları, özellikle ast-üst ilişkileri ulusal ve kurumsal mevzuat olarak adlandırılan “kanun, tüzük ve yönetmeliklerle” düzenlenir. Örneğin kurumların personel, insan kaynakları, disiplin, sicil, kılık kıyafet vb. yönetmelikleri çalışanların davranışlarını ve giyimlerini düzenlemektedir. Söz konusu mevzuat kurallarına uymayan kişiler; amirleri tarafından uyarılır, ısrar hâlinde de cezalandırılır ve hatta işten çıkarılırlar.

## 1.2. Din Kuralları

Her ÷lkede yaşayan toplumun genelinin inandığı, kabullendiği bir din ve mezhep vardır. Kişi ateist de olsa, içinde yaşadığı toplumun dinî inanç ve geleneklerine aykırı davranamaz ve karşı çıkamaz. Aksi takdirde kişi içinde yaşadığı toplum (çevresi) tarafından ayıplanır, kınanır ve dışlanır.



## 1.2. Din Kuralları

Her ÷lkede yaşayan toplumun genelinin inandığı, kabullendiği bir din ve mezhep vardır. Kişi ateist de olsa, içinde yaşadığı toplumun dinî inanç ve geleneklerine aykırı davranamaz ve karşı çıkamaz. Aksi takdirde kişi içinde yaşadığı toplum (evresi) tarafından ayıplanır, kınanır ve dışlanır. Bu y÷zden kişi ateist veya dinsiz olsa da, aile b÷y÷klerinin ve komşularının, iş hayatında ÷stlerinin ve iş arkadaşlarının dinî bayramlarını kutlar; annesi/babası vefat ettiğinde dinî rit÷elleri yerine getirir; cenaze namazı kılar, mevlit okutur. Toplumun dinî inanç ve kurallarına sayđı g÷sterir.

## 1.3. Ahlak Kuralları

Ahlak kuralları, bir toplumun ve o toplumda yaşayan kişilerin manevi ve sosyal yaşam biçimini belirleyen ve etkileyen temel unsurlardan biridir. Ahlak, bir toplumun din, inanç, örf-âdet vb. sosyal ve kültürel değer yargılarından oluşan ve kişilerin sosyal yaşamlarında davranışsal olarak uymak zorunda oldukları yazılı olmayan hukuk kurallarıdır. Çünkü bazı davranışlarımız, hukuki olarak suç teşkil etmez ama toplum tarafından ahlaki olarak ayıp kabul edilir.

## 1.4. Örf ve Adetler

Örf ve âdetler; yasalarla belirlenmeyen, halkın kendiliğinden uyduğu ve uyguladığı töre ve gelenekler toplamıdır. Her toplumun sosyal ve kültürel dokusunu oluşturan, geçmişten günümüze gelen “örf-âdet” denen töreleri, gelenek ve görenekleri vardır. Söz konusu örf-âdetler o toplumun yaşayan alışkanlıklarıdır. Buna “halk kültürü” de denir. Halk, atalarından gördüğü ve benimsediği davranışları “kültür” (örf-âdet) olarak yaşatır, çocuklarına ve torunlarına (gelecek kuşaklara) aktarır.

## 1.4. Örf ve Adetler

Dolayısıyla sosyal davranış kurallarını belirleyen esas unsurlardan biri de örf ve âdetlerdir. Türk toplumunun örf ve âdetlerinin temelinde çoğunlukla Orta-Asya Türk-Şamanlık kültürü (töre ve gelenekleri) ile 10. yüzyıldan itibaren Arap-İslam geleneklerinin etkisi vardır. Ancak söz konusu gelenekler günümüzde daha çok kırsal kesimde kasaba ve köylerde yaygın ve etkin biçimde yaşamakta ve yaşatılmaktadır.

## 1.5. Saygı ve Nezaket Kuralları

Toplumda saygı, görgü ve nezaket kurallarına uymamak, ahlak kurallarında olduğu gibi, toplum tarafından ayıplanmaya ve kınanmaya neden olur. Toplum içinde saygı ve nezaket kurallarına uymayan kişiler kaba, saygısız, görgüsüz, terbiyesiz olarak nitelendirilir. Bu yüzden kişiler, içinde yaşadığı toplumun saygı, görgü, nezaket kurallarına uymak ve uygun davranmak zorundadır.

## 1.5. Saygı ve Nezaket Kuralları

Türk toplumunda, özellikle kentsel yaşamda uygulanan saygı, görgü ve nezaket kuralları Tanzimat döneminden itibaren genel olarak Batı-Fransız sosyal davranış (saygı - görgü ve nezaket) kurallarıyla biçimlenmiştir.

## 2. SOSYAL VE KURUMSAL YAŞAMDA DAVRANIŞ KURALLARI

Toplumsal yaşamda sosyal davranış kurallarına uymak ve uygun davranmak; toplum içinde birlikte yaőamanın, kurumsal yaşamda başkalarıyla birlikte çalışmanın doğal ve yasal gereğidir. Bu nedenle sosyal yaşamda saygı, görgü ve nezaket kurallarına; iş hayatında kurumsal norm ve kurallara uymak gereklidir.

## 2. SOSYAL VE KURUMSAL YAŞAMDA DAVRANIŞ KURALLARI

Ancak toplumsal ve kurumsal yaşamda bu kurallara uymak, kişinin kendisi olmaması, maske takması, takıyye yapması anlamına gelmez. Çünkü bir insanın toplumsal ve kurumsal kurallara uygun davranması, onun sosyal bir varlık olmasının doğal ve sosyal bir gereğidir. Bu yüzden toplum içinde yaşayan her insan kendiliğinden ve doğal olarak, içten ve samimi olarak sosyal davranış kurallarına uymalıdır. Bu her ülkede toplumsal ve kurumsal yaőamın temel ilkesidir.



## 2. SOSYAL VE KURUMSAL YAŞAMDA DAVRANIŞ KURALLARI

Ancak toplumsal yaőamın saygı, görgü ve nezaket kuralları ile kamusal ve kurumsal yaőamın davranış kuralları farklıdır. Örneğin sosyal yaşamda hanımlar önce gelir; resmî yaşamda makam ve unvan sahibi üstler önce gelir. Bu yüzden resmî alanda hanım bir ast, erkek üstüne saygılı olmalı; sosyal alanda erkek bir üst, hanım olan astına saygılı olmalıdır. Bu nedenle, protokol ve sosyal davranış kurallarını daima yerinde uygulamak gereklidir.

## 2. SOSYAL VE KURUMSAL YAŞAMDA DAVRANIŞ KURALLARI

Her ülkenin ve yörenin kendine özgü sosyal davranış biçimleri olduğu için, sosyal davranış kuralları ülkeden ülkeye, yöreden yöreye biçimsel farklılıklar gösterir. Öyle ki, bir ülkede ya da yörede saygı olarak kabul edilen bir davranış, başka bir ülkede ya da yörede saygısızlık olarak kabul edilebilir. Çünkü her ülkenin sosyal davranışlarını oluşturan sosyal, kültürel, ekonomik, etnik, coğrafi, fiziki, beőeri, dinî, siyasi ve hukuki yapısı farklıdır; davranış biçimleri de farklı olmaktadır.

## 2. SOSYAL VE KURUMSAL YAŞAMDA DAVRANIŞ KURALLARI

Örneğin Türkiye'de insanlar sevdiklerinin, özellikle küçüklerin saçını okőaması sevgi göstergesi iken, Budizmin yaygın olduğu ülkelerde başa dokunmak saygısızlık olarak kabul edilir. Türkiye'de resmî bir ziyaretçiye çay/kahve ikram etmek konukseverliktir; Fransa'da iş düzenine aykırıdır. Bu nedenle gidilen ülkelerde ve yörelerde, o ülkenin ve yörenin sosyal davranış kurallarını bilmek ve bunlara uymak gereklidir.

Günlük sosyal yaşamda ve iş ortamında herkesin bilmesi, uyması ve uygulaması gereken saygı, görgü ve nezaket kurallarını ayrıntılı olarak açıklayalım.

## 2.1. Hitap

Özel ve sosyal yaşamda, resmî alanda ve iş ortamında konuşulan, hitap edilen, söz yöneltilen kişi ve topluluğa hitap biçimi çok önemlidir. Çünkü karşı tarafa yöneltilen hitabın mutlaka doğru olması gereklidir. Hitap, iletişimin ilk aşamasıdır. Bu yüzden doğru hitap etkili iletişimi başlatır; yanlış hitap saygısızlık kabul edilir ve iletişimi olumsuz etkiler.

## 2.1. Hitap

İlke olarak özel, sosyal ve resmî yaşamda (iş ortamında) tanışılmayan, yeni tanışılan veya samimi olunmayan kişilere, makam ve mevki sahiplerine, resmî görüşme yapılan kişilere, yaşça büyüklere ve hanımlara daima “siz” diye hitap edilir; hiçbir zaman “sen” diye hitap edilmemelidir. “Siz” hitabı, sadece mesafeyi değil, saygıyı da ifade eder. Bu yüzden hanımlara, yaş ya da statü bakımından büyüklere; tanımadığımız ve yeni tanıştığımız kişilere “sen” diye hitap etmek doğru değildir.

## 2.1. Hitap

18 yaşından büyüklere “siz” diye hitap edilmelidir. Çünkü 18 yaşından büyük birine, hitap eden daha büyük de olsa “siz” demesi, onu önemseydiğini gösterir. Örneğin 50 yaşında bir kişinin, 20 yaşında birine “siz” diye hitap etmesi kendisini ve o kişiyi yüceltir. 18 yaşından küçüklere “sen” diye hitap etmek, sevgi ve şefkat göstergesidir. Çünkü “sen” ifadesi samimiyet, sevgi, şefkat, yakınlık ve arkadaşlık gibi duyguları içerir. Bu yüzden bir kişiye “sen” diyebilmek için o kişinin 18 yaşından küçük olması veya arada samimiyet ve yakınlık olması veya kişinin müsaade etmesi gereklidir.

## 2.1. Hitap

Ancak aile içinde yaşıit akrabalar, arkadaşlar ve dostlar arasında “senli-benli” konuşmak doğaldır. Yaşça büyükler ile mevki ve rütbece üst olanlar küçüklere ve astlara “sen” diyebilirler. Fakat gençlerin ve küçüklerin büyüklere “sen” deme hakları yoktur. Bir kişi izinsiz olarak “sen” diye hitap ettiğinde ve sen’li konuştuğunda uygulanacak yöntem, kendisine “siz” şeklinde hitap etmektir. Kişi “sen” demeye devam ettiği takdirde bu tür konuşmadan rahatsız olduğunu kendisine belirtmek gereklidir.

## 2.1. Hitap

Resmi toplantı ve törenlerde devlet ve hükümet adamlarına ve yöneticilere daima unvanlarıyla hitap edilir: Sayın Bakan, Sayın Genel Müdür, Sayın Emniyet Müdürü.

Ancak kurumsal ve sosyal yaşamda ve birebir ilişkilerde üst yöneticilere unvanları özelleştirilerek hitap edilir: Sayın Bakanım, Sayın Valim, Sayın Rektörüm, Sayın Hocam, Sayın Müdürüm.



## 2.1. Hitap

Eş düzeyde olan kişilere, resmi ortamda başa “sayın” sözcüğü getirilerek resmi unvanlarıyla (Sayın Emniyet Müdürü); sosyal ortamda soyadlarının veya unvanlarının başına “sayın” getirilerek hitap edilir: Sayın Öztürk, Sayın Başkan.

## 2.1. Hitap

İlke olarak, iş ortamında eşdüzeyde çalışanlar birbirlerine hitap ederlerken adlarının sonuna “hanım/bey” saygı sözcüğü eklemelidirler: Ayşe Hanım, Ali Bey. Astlara resmi ortamda unvanlarıyla: Müdür Bey ya da soyadlarının başına “sayın” sözcüğü getirilerek (Sayın Çelik); özel ve sosyal ortamda ve birebir ilişkilerde ise adlarına “hanım/bey” sözcüğü eklenerek hitap edilir: Ayşe Hanım, Ahmet Bey. İş ortamında astlara yalnızca adlarıyla “Ayşe”, “Ahmet” şeklinde hitap edilmemelidir.

## 2.1. Hitap

Bir üst ile özel bir yakınlık söz konusu ise, yalnızca özel ortamlarda ve birebir ilişkilerde, kendisinin de izni ile yakınlık derecesiyle hitap edilebilir: Ahmet Ağabey. Ancak özel hitap biçimini resmi ortamda ve üçüncü kişilerin yanında kullanmak, makama ve yöneticiye saygısızlık kabul edilir.

## 2.1. Hitap

“Sayın” sözcüğü, resmi hitaplarda ve takdimlerde isimden önce (Sayın Ahmet Hançer); unvan ile ad ve soyadı kullanıldığında, unvanla isim arasında kullanılır (Genel Sekreter Sayın Tülün Yücel). Akademik rütbelerde de “sayın” sözcüğü isimden önce kullanılır. Yazılı hitapta ve zarf üzerinde “sayın” sözcüğü önce gelir: (Sayın Ali AKIN, Uzman) “Sayın” sözcüğü hitapta ilk isimle kullanılmaz (Sayın Ahmet denmez); isim kullanıldığı zaman isme bayanda “hanım”, erkekte “bey” saygı sözcüğü eklenir: (Ayşe Hanım. Ali Bey.) Günümüzde bay ve bayan sözcükleri yalnızca cinsiyeti ayırt etmek için kullanılmakta; hitap olarak kullanılmamaktadır.

## 2.1. Hitap

Makam ve meslek sahibi kişilerle konuşurken veya kendilerinden söz ederken, unvanlarına “hanım/bey” ekleyerek hitap edilebilir: Avukat Hanım, Kaymakam Bey, Müdür Bey. Kurum amiri yöneticinin gıyabında kendisinden söz ederken, hanım ise “hanımefendi”; erkek ise “beyefendi” denir.

## 2.1. Hitap

Eski ve emekli yöneticilere özel ve sosyal ilişkilerde son resmî görev unvanı veya en üst görev unvanıyla hitap etmek saygı ve nezaket gereğidir. Resmî yazıda ve resmî ortamda hitapta ve takdimde “eski” kelimesi kurumun değil, unvanın önüne getirilir: Türkiye Büyük Millet Meclisi eski Başkanı Sayın Ahmet Aydın. Vekil veya yardımcı pozisyonunda olan kişilere birebir özel ve sosyal ilişkilerde üst unvanıyla hitap edilebilir. (Vali Yardımcısına, Vali Vekiline “Sayın Valim” denebilir.) Ancak, Valinin ve yabancı kişilerin yanında ve resmî ortamda “Sayın Valim” hitabı kullanılmamalıdır.

## 2.1. Hitap

Profesörlere, emekli olsalar da eski veya emekli denmez, her zaman “profesör” denir. Ancak eski görevi veya görev yeri kullanıldığında, kadro unvanı önünde eski veya emekli sözcüğü yer alır: Prof. Dr. Himmet Timur, Hacettepe Üniversitesi emekli Öğretim Üyesi. Öğretmenlere ve öğretim üyelerine birebir ilişkilerde “hocam” diye hitap edilir; yabancı kişilerin yanında “sayın hocam” denmelidir. Elçi, başkonsolos, büyükelçi; bakan, başbakan, meclis başkanı, cumhurbaşkanı gibi yüksek makam sahibi yabancı devlet adamlarına ve diplomatlara “ekselansları” diye hitap edilir.

## 2.2. Selamlama

Sosyal yaşamda ve iş ortamında tüm ilişkiler selamla başlar. Selam vermek, insana saygı, güven duymak, esenlikler dilemek; selamı almamak “Ben sizi sevmiyorum, size güvenmiyorum, iyi dileğinizi kabul etmiyorum” anlamına gelir. Selam vermek için tanımak ve tanışmak şart değildir. Selamlaşma insan olmanın, insanlarla olumlu iletişim kurmanın; sevgi, saygı, güven ve barış içinde yaşamının sosyal göstergesidir.



## 2.2. Selamlama

İlke olarak; sosyal yaşamda genç yaşlıya, küçük büyüğe; yeni gelen orada olanlara, ayrılan orada kalanlara; yoldan geçen duranlara, kapıdan çıkan girmek için bekleyene; merdivenden inen çıkana; arabada olan yaya olana önce selam verir. Selam alan kişi de karşılık vermelidir. Aynı yaşta, aynı düzeyde olanlar ise birbirlerini beklemeksizin selamlaşırlar.

## 2.2. Selamlama

Selam verirken hafif baş hareketiyle birlikte, yerine ve zamanına göre “günaydın, iyi günler, merhaba, selamünaleyküm, hoş geldiniz, saygılar, iyi akşamlar” vb. ifadeler kullanılır. “Günaydın”, “iyi günler”, “iyi akşamlar”, “merhaba” demek sosyal; “selamünaleyküm” dinî ve örfi; “saygılar” resmî selam biçimidir. Selam, veriliş biçimiyle alınır. “Günaydın”a “günaydın” ile “iyi akşamlar”a “iyi akşamlar” ile karşılık verilir. “Selamünaleyküm” diyene “günaydın” denmez, “Aleyküm selâm” denir.

## 2.2. Selamlama

Selam almak, selamı vermekten daha önemlidir. Bu yüzden, tanınmayan bir kişi selam verdiğinde mutlaka selam alınmalı, karşılıksız bırakılmamalıdır. Çünkü selam insana duyulan sevgi, saygı ve güveni ve iyi dilekleri ifade eder. Tenha bir yerde (köy yolunda, kırdan, ormanda, dağda) karşılaşılan herkese selam vermek gereklidir. Tenha bir yerde selam vermek, o kişiye güvenmek ve güven vermek demektir.

## 2.2. Selamlama

Kapalı alanda erkek tanıdığı hanıma, açık alanda ve sokakta hanım tanıdığı erkeğe selam verir. Sokakta tanıdığı bir hanımla karşılaşan erkek, hanım kendisiyle göz teması kurunca hafifçe başını eğerek selamlamalıdır. Hanım görmezden geldiği takdirde selam vermeden geçilir. Erkek bir hanıma sesle selam verirse, hanım erkeğin selamına hafif baş eğerek ya da hafif tebessüm ederek karşılık vermelidir.

## 2.2. Selamlama

Oturan bir hanım, erkeğin selamına hafif baş eğerek ve hafif tebessüm ederek karşılık verir. Ancak erkek yaşlı veya makam sahibi ise, hanım selam verirken ve alırken ayağa kalkar veya ayağa kalkar gibi yapar. Selamlaşırken kişiyle göz teması kurulmalı, eller cepten çıkarılmalı, hafif tebessüm edilmeli, eğilmekten kaçınmalıdır. Bir davette ve ziyarette önce ev sahibi hanım ve erkek, sonra diğer kişiler selamlanırlar. Bir topluluktan ayrılan erkek, ayrılırken hanımların önünde saygıyla hafif eğilerek onları selamlar. Topluluktan ayrılan hanım selam verip gitmelidir.

## 2.2. Selamlama

Kişi, tanıdığı biriyle nerede olursa olsun, karşılaştığında onu mutlaka selamlamalıdır. Ancak topluluk içinde bir tanıdık varsa, yalnızca onu selamlamak diğerlerini hiçe saymak olacağından, ortadan hepsine birden “merhaba” ya da “iyi günler”, “iyi akşamlar” demek uygun bir yöntemdir. Birini selamlarken ona adıyla veya unvanıyla hitap etmek, onu önemsemek demektir. Selamladıktan sonra “nasılsınız?” diyerek hatırını sormak, onunla ilgilenmek demektir. Ancak resmî ortamda üstlere “nasılsınız?” demek doğru değildir.

## 2.2. Selamlama

Sokakta tanıdık biriyle selamlaşırken durmak, konuşmak ve el sıkışmak gerekmez. “Merhaba” ya da “iyi günler” diyerek geçmek veya hafif tebessümle ve baş hareketiyle selamlamak yeterlidir.

Lokal, kahve, salon, otobüs, minibüs vb. genel ve sosyal bir mekâna girince, etrafa topluca sesli selam vermek hatalıdır. Ancak başkalarının oturduğu bir masaya (yere) oturmak gerektiğinde, o masada bulunanlara selam vermek gereklidir.

## 2.2. Selamlama

Bir mağazaya, dükkâna, işyerine girildiğinde karşılayan veya muhatap olunan kişiye selam verilmeli; alışveriş yapılsın yapılmasın ayrılırken teşekkür edilerek ya da selam verilerek ve iyi günler dilenerek çıkılmalıdır.

Şehir içinde, arabayla giderken yolda durana veya geçene hiçbir zaman klakson çalınarak selam verilmez; tebessüm edilerek baş veya el selamı verilir.



## 2.2. Selamlama

Çok katlı alışveriş merkezlerinde asansöre binince, içerdekileri selamlamak nazik bir davranıştır; selamlamamak nezaketsizlik değildir. Ancak kişi çalıştığı işyerinde, oturduğu apartmanda, kaldığı otelde asansöre binince içerdekileri selamlamalıdır. Aynı şekilde, işyerinde ve kamuya açık alanlarda karşılaşılan kişilere; mağazada, doktor muayenehanesinde bekleyenlere selam verilmelidir. Opera, tiyatro, sinema, konser gibi sanatsal etkinliklerin yapıldığı salonda; mabetlerde ve restoranlarda tanıdıklar uzaktan yalnızca gözle ve hafif baş hareketiyle selam verilir. Selamlamak için el hareketi yapılmaz; seslenilmez ve başkaları rahatsız edilmez.

## 2.2. Selamlama

Uzun süreli yolculuklarda (uçakta, trende, gemide, otobüste) koltuğa otururken, yanda oturan kişiye “iyi yolculuklar” dilenerek selam verilir.

Tanınan bir kişi herhangi bir yerde, istenmeyen bir durumda görüldüğünde kendisine selam vermemek, görmezden gelmek en iyi yöntemdir.

Yüksek bir mevkide olan ya da tanınmış biriyle karşılaşan kişi, o kişiyi mutlaka selamlamalıdır. Onun sizi tanıması gerekli değildir.

## 2.2. Selamlama

Resmî ortamda ve çalışma hayatında ast üste, kıdemsiz kıdemliye selam verir. Ancak ast, üst kendisine baktığında selam vermelidir. Eş düzeyde olanlarda önce selam veren nazik olandır. Devlet ve hükûmet adamları ile üst yöneticiler, hanımlar ve topluluklar daima “saygılar” sözcüğü ile selamlanırlar: Saygılar hanımefendi. Saygılar sayın başkanım. Saygılar sunarım. Saygı sunmak; devlet ve hükûmet adamlarına, yöneticilere, hanımlara ve topluluğa verilen resmî selamdır.

## 2.2. Selamlama

Bir kişi eşdüzeyde olan birine “saygılar” sunduğunda, saygı sunulan kişi “saygılar benden” demelidir. Ast üste “saygılar” sunduğunda, üst teşekkür etmelidir. Kamusal ve sosyal ortamda üstler (yöneticiler) baş eğilerek ve “saygılar” sunularak ya da “iyi günler” dilenerek selamlanır. Üste “merhaba” demek doğru değildir. Ancak üstler astlarına ve eşdüzeyde olanlar birbirlerine “merhaba” derler.

## 2.2. Selamlama

Resmî ortamda makam sahibi bir üst içeriye girince astlar (hanım da olsa) ayağa kalkar ve kendisine hafif baş eğerek selam verir. Ancak sosyal ortamda bir üst içeriye girince astların ayağa kalkması gerekmez; yalnızca başlarını hafif eğerek ve üst ile göz teması kurarak veya kalkar gibi yaparak kendisini selamlamaları yeterlidir. Sosyal ortamda üstü görmezden gelmek, üst baktığı hâlde onu selamlamamak saygısızlık olarak kabul edilir.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Tanıtma ve tanıştirma kamusal, kurumsal ve sosyal yaşamda resmi ve sosyal ilişkilerin başlangıcını oluşturur. Bu yüzden sosyal yaşamda ve iş ortamında kendini veya başkasını tanıtma önemli bir protokol konusudur. Ancak tanıtma ve tanıştirma biçimleri özel, sosyal ve resmi ortamlarda farklılık gösterir. Özel ortamda kişi kendini ve başkasını adıyla; sosyal ortamda adı ve soyadıyla; resmi ortamda unvanı ve adı - soyadıyla tanıtır.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Özel ve sosyal ortamda kişinin kendini veya başkasını yalnızca unvanıyla tanıtması ya da unvanını önce adını soyadını sonra söylemesi, kendisinin veya tanıştırdığı kişinin unvanıyla övünmesi anlamına gelmektedir.

Tanıştırma ayakta ve ilk karşılaşmada yapılır. Tanıştırma esnasında oturan erkek, tanıştırıldığı kişi ister erkek ister kadın olsun hemen ayağa kalkar. Ancak oturan erkek yaşlı veya hasta ise ya da makam, mevki, rütbe sahibi üst ise ayağa kalkmaz.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Sosyal yaşamda genel olarak erkek hanıma, küçük büyüğe, genç yaşlıya; genç kız yaşlı erkeğe ve hanıma; yaş farkı fazla değilse evlenmemiş (bekâr) hanım evli hanıma; yeni gelen, orada bulunanlara, yeni gelen üst düzeyde ise, orada bulunanlar yeni gelene; tek kişi çifte ve topluluğa; konuşmacı topluluğa; akraba ve yakın dostlar diğerlerine; hanımlar devlet ve hükûmet adamlarına, üst yöneticilere, yaşlı erkeklere, bilim ve din adamlarına tanıştırılır. Tanıştırılmayı reddetmek hoş değildir. Ancak istemediği biriyle tanıştırılan kişi bunu belli etmemeli; hafif tebessüm etmelidir.



## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Hanımlar bir erkekle veya eş düzey bir hanımla tanışma esnasında ayağa kalkmazlar. Ancak bir hanım; devlet ve hükûmet adamı, komutan, yargı organı üyesi, bürokrat, vali, büyükelçi, bilim adamı, din adamı veya tanınmış önemli bir şahsiyet veya bunların eşi ile veya yaşlı bir hanımla tanışırken ayağa kalkmalıdır. Bir hanım çok güzel, şık ve evli olsa da önemli, resmî ve yaşlı bir şahsiyetle tanışma sırasında ayağa kalkmazsa, nezaketsizlik olarak değerlendirilir.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Evde veya işyerinde konuk otururken ast veya yaşça küçük olan bir kişi geldiğinde, sonra gelen bu kişi, önce gelen (oturan) konuğa takdim edilir. Ancak önce gelen ve oturan konuk ast ya da yaşça küçük ise ve sonra gelen üst ya da yaşça büyük ise, bu durumda önce gelen konuk sonra gelen üste ya da yaşlı olana takdim edilir. Tanıştırmada astlar üstlerin, erkekler hanımların, gençler büyüklerin yanına götürülür.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Bir kişi yaş, unvan, mevki ve statü bakımından üst olan kişiyle ya da hanımla tanıştırmadan önce, üst olan kişiden ya da hanımdan izin alınmalıdır: “İzninizle, Mimar Ahmet Hançer’i size takdim etmek istiyorum” denmelidir. Makam ve mevki sahibi kişi ya da hanım ile tanışılırken, varsa eldeki içki veya sigara bırakılmalı, ceketin önü iliklenmeli ve saygı ile tebessüm edilmelidir.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Tanışmayan iki farklı üst düzey kişileri tanıştırmak için, önce daha üst düzeyden izin alınır; kişi unvanı, adı ve soyadıyla takdim edilir: “Sayın Genel Müdürüm, izninizle, Avukat Ayşe Özdeş” veya “Sayın Genel Müdürüm izninizle, arkadaşım Ahmet Güney’i takdim edeyim, kendisi X kurumunda personel müdürüdür.”

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Sosyal bir ortamda tanıştirma sırasında, her iki taraf tanıştıran kişi ile samimi değilse veya taraşardan biri tanıştıran kişi için yabancı ise “Sizi, arkadaşım Ahmet’le tanıştırayım” veya “Sizi, X şirketinden Erol Bey’le tanıştırayım” gibi ifadeler kullanılmalıdır. Yaşları ve statüleri aynı olan iki kişiyi birbiriyle tanıştırırken “Sizleri tanıştırayım: Ahmet, Ayşe” denir.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Tanıştıran kişi, gerektiğinde, tanıştırılan kişiyi daha iyi tanıtabilmek için mesleğini veya belirgin bir özelliğini de söyleyebilir. Böylece, tanıştırılanlar arasında sıcak bir ilişki kurabilir. Örneğin “yakın dostum Nihat Aytürk, Yönetim Sanatı kitabının yazarıdır” veya “Avukat Ahmet Bey, size bahsettiğim profesörün kardeşidir” diyebilir.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Kişi kendini tanıtırken yalnızca adını veya adını ve soyadını söylemelidir. Ancak tanışma iş gereği ise “İzninizle kendimi takdim edeyim, Ayşe Aykul, X işletmesinin avukatıyım” şeklinde olmalıdır. Özel ve sosyal bir ortamda, kişinin kendini sadece unvanıyla takdim etmesi görgüsüzlüktür. Çünkü unvanını önce, adını ve soyadını sonra söyleyen kişi, unvanıyla övünen kişi demektir. Aynı biçimde sosyal ortamda bir kişi sadece unvanı ile tanıştırılıyorsa, tanıştıran kişi, tanıtılan kişinin şahsiyetini değil, unvanını önemsiyor demektir. Özel ve sosyal ortamda kişi önemlidir, kişi (adı, soyadı) önce gelir. Resmi ortamda ise, unvan önce gelir.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Özel ve sosyal ortamda bir kişiyi topluluğa tanıtmak için adını ve soyadını yüksek sesle söylemek yeterlidir. Tanıştırılan kişi bir iki kez başını eğerek topluluğu selamlar ve yerine oturur. Büyük grup ve topluluklarda yeni gelen kişi yalnızca en yakında bulunanlara tanıştırılır. Kalabalık gruplarda ve topluluklarda, özellikle kalabalık davetlerde herkes birbirine tanıştırılmaz. Sadece tanıştırılması gereken kişiler tanıştırılır. Ancak bir davette konuk sayısı 12'den az ise, ev sahibi konukları birbiriyle tanıştırmalıdır.



## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Daha önceden tanıştırılan bir kişi ile yeniden tanıştırılma söz konusu olduğunda “Biz tanışıyoruz.” denmelidir. Böyle bir duruma düşmemek için, baştan “Tanışıyor musunuz?” diye sorulabilir. Kişi, tanışmak istediği bir kişi ile karşılaştığında veya aynı ortamda bulunduğu anda, uygun bir fırsatta kendini takdim etmesi yerinde olur.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Resmî kurum veya işletmelere vatandaş ya da müşteri olarak başvurulduğunda veya bu kuruluşlara özel iş gereği gidildiğinde, kişinin kendini tanıtması gerekmez. Ancak bir işyerinde yönetici ile tanışmak gerektiğinde kişinin kendisini tanıtması ve varsa mesleğini ya da görevini veya unvanını söylemesi gerekli olabilir.

Özel bir nedeni olmadıkça, sokakta/yolda bir tanıdıkla karşılaşan kişi yanındakini karşılaştığıyla tanıştırması gerekmez. Ancak konuşma biraz uzayacaksa tanıştırmak uygun olur.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Sosyal ortamda bir erkeğin, bir hanım vasıtasıyla başka bir erkeğe tanıştırılması uygun bir davranış değildir. Böyle bir durumda erkek kendini tanıtmalıdır. Ancak iş ortamında hanım da erkeği başka bir erkeğe tanıtırabilir. Bir erkeğin yanında hanım varsa, kişi önce kendini, sonra yanında bulunan hanımı tanıtmalıdır. Bir hanımın sosyal ortamda kendisini bir erkeğe tanıtması uygun değildir. Buna karşın bir hanım bilim adamı, yazar, iş adamı, üst yönetici gibi tanınmış bir erkeğe kendini tanıtabilir. Ayrıca iş kadını, iş ortamında veya iş gereği bir erkeğe kendini tanıtabilir.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Aile ve arkadaş ortamında kişi kendini sadece adıyla tanıtır: Merhaba, Ben Ahmet. Kişiler arasında resmiyet varsa “İyi günler, ben Ahmet Yılmaz” diyerek (soyadını da söyleyerek) kendini tanıtmalıdır. Samimi arkadaş grubunda tanışma ve tanıştırmada “Arkadaşlar, bu benim arkadaşım Ahmet” ya da sadece “arkadaşım Ayşe” demek yeterlidir. Daha sonra, herkesin adı tek tek söylenir ya da herkes kendi adını söyler. Tanıştırılacak kişi aileden biri ise, akrabalık sıfatı ve adıyla tanıtılır: Kardeşim Hakan, yeğenim Ahmet.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Tanıştırmada en önemli nokta, tanıştırılan kişinin adını ve soyadını doğru ve açık biçimde söylemektir. Kişi, kendini veya birini tanıtırken, adını ve soyadını açık ve anlaşılır biçimde söylemelidir. Tanıştırıldıktan sonra, tanıştırılan kişinin adını hatırd tutmak ve ona adıyla hitap etmek olumlu bir davranıştır. Kişinin adı hatırlanamadığında, hanım ya da yaşlı ise kendisine “efendim” diye hitap etmek uygun olur. Bir kişiyle tanıştıktan sonra kendisine adıyla veya soyadıyla, resmî ise unvanıyla hitap etmek, o kişiye önem ve değer vermek demektir. Adıyla veya unvanıyla hitap edilen kişi mutlu olur.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Bir devlet veya hükûmet adamıyla, üst yönetici, yaşlı veya önemli bir şahsiyetle tanışan bir kişi, hanım da olsa hemen elini uzatmamalı, tanışma sonunda hafif baş eğerek tanıştığı kişiyi saygıyla selamlamalıdır. Ancak fazla eğilmek gerekmez. Bir hanımla ya da bir üst ile tanıştırılan kişi, tanıştığı hanım ya da üst elini uzattığında hafifçe sıkmalı, öpmeye kalkmamalıdır. Tanıştırıldıktan sonra konuşmaya hanım ya da üst olan başlamalı; kişi, tanıştırıldığı kişiyle seviyeli iletişim kurmalıdır.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Bir erkek, makam sahibi önemli bir kişiyle ya da yaşlı biriyle tanıştırıldığında, üst düzeyde ya da yaşlı olan kişi “memnun oldum”; tanışan kişi ise “müşerref oldum” veya “onur duydum” demelidir.

Bir erkek, bir hanımla tanıştırıldığında, hanım sadece “memnun oldum” der; erkek “müşerref oldum”, “onur duydum” ya da “mutlu oldum” demelidir.

Genç bir hanım, makam ve mevki sahibi ya da önemli (statü sahibi) ya da yaşlı bir kişiyle tanıştığında “müşerref oldum” veya “onur duydum” diyebilir.

## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Eş düzeyde tanışan kişilerden biri “müşerref oldum” diyince, diğerinin “o şeref bana ait” demesi tevazu gereğidir. Kişi tanışmaktan memnun olduğunu sadece sözcüklerle değil, yüzündeki sıcak ve samimi gülümsemeyle de desteklemelidir. Tanıştırılan eş düzeydeki kişiler karşılık olarak “memnun oldum”; “tanıştığımıza sevindim” ya da “tanıştığımıza çok memnun oldum” demeli; karşı taraf da “ben de” diye cevap vermelidir. Samimi bir ortamda ise, tanıştırılan kişiler birbirlerine “iyi günler veya iyi akşamlar” ya da biri “nasılsınız?” diğeri de “teşekkür ederim” diyebilir.



## 2.3. Tanıtma ve Tanıştırma

Tanışma sırasında veya tanıştırmadan sonra kişinin kartvizitini sunması nezakettir. Kartvizit sunulan kişi, eş düzeyde ise kendisi de kartvizitini sunarak karşılık vermelidir. Kartvizit alan kişi konuşma sırasında tanıştığı ast ya da eş düzey kişiye adıyla hitap etmelidir.