

## GÖRGÜ VE NEZAKET KURALLARI

Görgü ve nezaket kuralları, toplumsal yaşam alanında çeşitli durumlarda uyulması gereken ayrıntılı kurallardır. Bu kurallar, kişileri, toplumsal kesimleri ve grupları birbirinden ayırmaya, yaşamı kolaylaştırmaya ve ilişkileri düzenlemeye yardımcı olur; kimlerin nerede, nasıl davranmaları gerektiğini ve kime karşı, nasıl davranılması gerektiğini belirler; bireylerin davranışlarına düzen ve istikrar getirir; bireyleri, hata yapmaktan korur.

Görgü anlayışınız tavırlarınızın, hareketlerinizin, konuşmalarınızın dolayısıyla sizin kalitenizi gösterir.

Görgü kurallarına uymamanın, yasal herhangi bir yaptırımı, cezası yoktur; bu kurallara, hukuken, uyma zorunluluğu da yoktur. Ancak bu kurallara uymak, başkalarına saygı göstermektir; medeniliktir, inceliklidir.

### a. Sosyal İletişim Kuralları:

- Nerede olursa olsun; bütün insanlar, saygı gösterilmeyi hak ederler.
- İletişim, hem beden hareketlerini hem sözlü ifadeleri kapsar. Konuşurken, karşınızdaki insana dönün; muhatabınızın, yüzüne bakın.
- Normal bir hızda konuşun, ne çok hızlı ne çok yavaş!
- Konuşmayı bitirirken geçerli bir neden öne sürün.
- İltifat ederken içten ve samimi olun; iltifat aldığınızda da, teşekkür edin.
- Birisini eleştireceğiniz zaman onun duygularını göz önünde bulundurun ve o kişi ile özel olarak konuşun; sorununuzu kişiselleştirmeyin.
- Birisi sizi eleştirdiğinde, sakın olun. Hemen savunmaya geçmemeye özen gösterin. Eğer kişi, sizi, insanların içinde ve kabaca eleştiriyorsa, "Düşüncelerini özel olarak bana anlatmanı tercih ederdim" deyin.
- "Lütfen" ve "Teşekkür ederim" demeyi unutmayın.
- Öksürürken, aksırırken veya esnerken ağızınızı mendil, peçete veya elinizle kapatın.
- Tanıştırılma sırasını gözetin: Küçüğü büyüğe, öğrenciyi hocaya, memuru amire, ast rütbede olanı üst rütbede olana, erkeği kadına, tek kişiyi topluluğa, yeni gelenleri önceden gelenlere takdim ederek tanıştırın.
- Bayan, elini uzatmadıkça erkeğin elini uzatması hoş karşılanmaz; üst makamdakiler el uzatmadan, alt makamdaki el uzatmamalıdır. Yaşça büyük olan, elini uzatmadan küçük olan uzatmamalıdır.
- Hal ve hatır sorma önceliği, büyüğündür.
- Verilen selamı, almazlık etmeyin, hakaret eder durumuna düşmeyin. Selama anında karşılık verin; aradan uzun bir süre geçmesini beklemeyin.
- "Sen" değil "siz" diye hitap edin.
- Sürekli kendinizden veya sürekli başkasından bahsetmek; karşınızdakine fırsat vermeden sürekli konuşmak veya hiç konuşmamak hoş karşılanmaz.
- Hiçbir araç, başkalarını rahatsız edecek şekilde kullanılmamalıdır.
- İsteklerinizi yumuşak dille dile getiriniz; isteğiniz yerine getirildiğinde teşekkür ediniz.
- Özel meseleler, başkalarınca duyulacak biçimde, yüksek sesle ve kalabalık ortamlarda konuşulmamalıdır.
- İnsanların sık kullandığı yol, köprü gibi yerlerde beklenmez, oturulmaz.

### b. Temizlik Kuralları:

- El ve ayak tırnaklarınızı, düzenli olarak kesmelisiniz.
- Ağız ve diş temizliğinize dikkat etmelisiniz.
- Saçların, ellerin ve yüzün temiz olmasına dikkat etmelisiniz.
- Etrafınızdaki insanları, ter kokusuyla vb. rahatsız etmemek için düzenli bir şekilde banyo yapmalısınız.
- Tuvalette iken konuşmak, bir şeyler yiyip içmek ve tükürmek uygun değildir.
- Tuvaleti, nasıl bulmak istiyorsanız öyle bırakmalısınız.
- Tuvalette başkası varken, kapının önünde beklenmez; kenarda durmalısınız.
- Temizlik sol elle yapıldığından, çeşmeler bu elle açılıp kapatılmamalıdır.

- Tuvaletten çıkınca ellerinizi, mutlaka yıkamalısınız.
- Yollara, parklara, piknik alanlarına çöp bırakmamalısınız.

### c. Yemekte Davranışlar:

- Yemekten önce ve sonra eller, mutlaka, yıkanmalıdır.
- Yemek sahibi (davet veren), yemeğe başlamadan veya buyur etmeden; herkesin yemeği gelmeden yemeğe başlanmamalıdır.
- Peçeteye ağzını, etrafa göstermeden silmeli ve peçetenin yağlanan veya kirlenen kısımlarını, içe katlayarak, diğer konuklardan gizlemek gerekir.
- Ağzınız açıkken yemeğinizi çiğnemeyin, yemek yerken konuşmayın. Ağzınızı fazla doldurmayacak kadar küçük parçalar halinde yiyin.
- Masada dik oturun ve dirseklerinizi masanın üzerine koymayın.
- Çok hızlı yada çok yavaş yemeyin; masadakilerin hızına uymaya çalışın.
- Herkes, kendi önünden yemelidir; başkasının önündeki yemeğe ve suya uzanmak uygun değildir; ancak yardım istenebilir.
- Masada iken asla dişlerinizi karıştırmayın; eğer çok gerekli ise lavaboya gidin.
- Masadaki yiyecekleri, suyu vb. uzatırken, önce sağınıza verin.
- Ekmek ve su alırken, kendinize almadan önce başkalarına teklif edin.
- Konuk hizmet etmez; konuklara hizmet edilir.

### d. İşyeri Görgü Kuralları:

- Güne/ işe başlarken veya işyerine girilirken orada bulunan insanlar, selamlanır; "hayırlı işler" dlenir.
- Takdim edildiğinizde yada tanıştığınızda, ayağa kalkın.
- İnsanları tanıştıracığınız zaman daha önemli kişinin ismini önce söyleyin.
- Mesaj bırakırken isminizi ve soyadınızı, neden aradığınızı ve telefonunuzu bırakın.
- Kıyafet kurallarına uyun. Eğer belli bir kural yok ise üst düzey yöneticilerden örnek alın.
- Bütün toplantılara tam zamanında gelin.
- Toplantı sırasında kalemler, ataçlar yada diğer ofis araçları ile oynamayın.
- Çok gerekmedikçe, toplantı sırasında, telefonunuzu kapalı tutun veya sessize alın. Eğer kapatamıyorsanız o zaman kapının yakınına oturun böylece telefonunuz çaldığında sessizce dışarı çıkabilirsiniz.
- Oturuşunuza ve duruşunuza dikkat edin: Koltuğa gömülmeyin, sandalyenizde çok geriye yaslanmayın/ geride kalmayın, yayılarak oturmayın yada kollarınızı göğsünüzün üzerinde kavuşturmayın.
- Karşınızdakini dinleyin; aklınıza geldikçe söz kesmeyin; izin almadan, söze başlamayın.

### e. Ziyaret - Misafirlik ve Vedalaşma Kuralları:

- Ne kadar samimi olursanız olun, ziyaret edeceğiniz insanları önceden bilgilendirmelisiniz. Temel prensip, "davetsiz misafir" olmamaktır.
- Randevu/ ziyaret saatine uymalısınız.
- Temiz ve düzenli bir şekilde, mümkünse ufak da olsa, bir hediye ile ziyaret yapılmalıdır.
- Kapıyı çaldıktan sonra kapının hemen ağzında/ önünde değil az geride, kenarda, evin içini görmeyecek şekilde kapının açılmasını beklemelisiniz.
- Eve girerken, ev sahibinin, buyur etmesini ve yer göstermesini beklemeli; etrafı, meraklı gözlerle incelememelisiniz.
- Ev sahibi karşılama ve uğurlama sırasında, dış kapıya kadar çıkmalı ve tebessüm edilmelidir.
- Yemek sofrası kurulduğunda, ev sahibi buyur etmeden oturmamalı ve yemeği beğenmeseniz dahi hal, söz ve tavırlarınızla bile belli etmemelisiniz. Misafir, umduğunu değil bulduğunu yer ve medeni bir şekilde ev sahibine teşekkür eder.

- Ev sahibi, misafirlige gelmek isteyenleri mümkün oldugunca reddetmemeli; bütün misafirlerine, aynı derecede, yakınlık ve güler yüz göstermeli, ikramda bulunmalıdır.
- Ev temiz tutulmalı ve gereken hazırlık, misafir gelmeden evvel yapılmalıdır.
- Misafirin yanında sık sık saate bakmamalı, sıkıldığını belli eden hal ve tavırlardan sakınılmalıdır.
- Misafirlere ikramda bulunurken fazla ısrar edilmemeli.
- Misafir ayrılırken, ev sahibi, ziyaretten duyduğu memnuniyeti dile getirmeli.
- Misafirlikten ayrılma vakti gelince hemen kalkmalı ve vedalaşmayı uzatmamalısınız.

#### **f. Hasta Ziyareti Adabı:**

- Dostlarınız hastalandığında hemen, daha az samimi olduklarınızı da iyileşince ziyaret etmelisiniz.
- Yoğun bakımdaki hastaların, yakınları ziyaret edilmeli.
- Dinlenmesi gereken bir hastayı, sık sık ziyaret etmemelisiniz.
- Hastanın yanında onun neşesini kaçırarak, moralini bozacak bir şey anlatılmamalıdır.
- Hastanın odasına girerken ne çok üzgün ne de çok neşeli bir tavır sergilemeyin; normal bir insan ve normal bir durum edasıyla hasta odasına girmelisiniz.
- Ziyaret çok uzun tutulmamalıdır.

#### **g. Alışveriş yaparken:**

- Alışveriş yapılan yere girerken, öncelikle, çıkan müşterilere yol vermelisiniz.
- Mağazanın kapısını, camından iterek değil tutma yerini kullanarak açmalısınız.
- Yağmurlu günlerde, eğer yanınızda şemsiye taşıyorsanız, şemsiyenizi girişte uygun bir yere bırakmalısınız.
- Mağazaya, dışarıdan poşetle girmek uygun olmaz; bu mümkün değilse, poşetlerinizi, emanete bırakın. Mağaza içinde, başka yerden getirdiğiniz poşetlerle dolaşmanız uygun olmaz.
- Mağazanın koyduğu genel kurallara veya belli bir sıra düzeni varsa buna uymalısınız.

#### **h. Kütüphanedeyken**

- Kütüphanedeyken yiyecek ve içecek tüketmek, yanındaki kişi ile sohbet etmek, çok fazla hareket etmek gibi tavırlardan kaçınmalısınız.
- Biriyle veya kütüphane görevlisiyle konuşmanız gerektiğinde seslenmek yerine yanına giderek sessizce konuşmalısınız.
- Çevrenizdekilerin ve diğer çalışanların dikkatini dağıtacak her türlü hareketten kaçınmalısınız.

#### **ı. Taşıtlarda dikkat edilmesi gerekenler:**

- Taşıtlara binerken ve inerken önceliği daima yaşlı, özürlü, hamile ve çocuklara verin; önceliği, daima, yardıma ihtiyacı olan kişilere verin.
- Toplu taşıma araçlarında yaşlı, hasta, hamile ve çocuklu bayanlara yer vermelisiniz.
- Yüksek ve rahatsız edici bir sesle konuşmamaya, şakalaşmamaya ve çevrenizdekileri rahatsız etmemeye özen göstermelisiniz.
- Koltuklar, arkadaki insanı rahatsız edecek şekilde geri yatırılmamalıdır.