

**SOSYAL  
DAVRANIŞ  
VE  
PROTOKOL**

acikogretim.biz

**KISA ÖZET**

**KOLAYAOF**

## 1. ÜNİTE- Sosyal Davranış Kuralları

### SOSYAL DAVRANIŞLARI OLUŞTURAN ÖĞELER VE ETMENLER

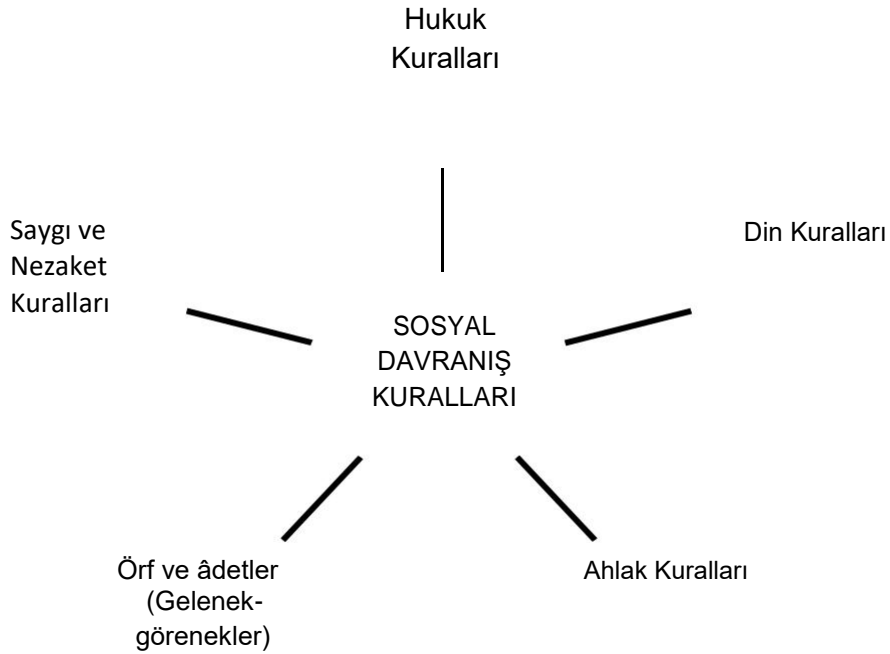
Her insan özel, sosyal, kurumsal ve kamusal (resmî) alanda yaşar. Özel yaşamda ailenin kurallarına; sosyal yaşamda sosyal kurallara (örf ve âdetlere; saygı, görgü ve nezaket kurallarına), kurumsal yaşamda çalıştığı kurum, kuruluş veya işletmenin norm ve kurallarına uyar. Çünkü kişinin davranışlarına 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.

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 öğelerdir.

Türkiye’de uygulanan sosyal davranış kuralları temel olarak Türk-Şamanlık; X. yüzyıldan itibaren Müslümanlık; Tanzimat’tan (XIX. yüzyıldan) itibaren Batı Fransız davranış kurallarına dayanır.

### TOPLUMLARDA SOSYAL DAVRANIŞLARI OLUŞTURAN BAŞLICA ÖGELER



### 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.

### Din Kuralları

Her ülkede 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.

### 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.

### Örf ve Âdetler

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 göreneklere vardır. Söz konusu örf-âdetler o toplumun yaşayan alışkanlıklarıdır. Buna “halk kültürü” de denir.

### Saygı ve Nezaket Kuralları

Sosyal hayatta ve iş ortamında insan davranışlarını belirleyen ve biçimlendiren önemli etmenlerden biri de günlük yaşamda uygulanan saygı ve nezaket kuralları, eski terimi “âdâb-ı muaşeret”tir. Adâb-ı muaşeret kuralları, her ailede anne ve baba tarafından, daha sonra anaokullarında ve ilköğretim okullarında öğretmenler tarafından çocuklara öğretilmektedir.

### SOSYAL VE KURUMSAL YAŞAMDA (İŞ ORTAMINDA) DAVRANIŞ KURALLARI

Toplumsal yaşamda sosyal davranış kurallarına uymak ve uygun davranmak; toplum içinde birlikte yaşamının, 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. Ancak toplumsal ve kurumsal yaşamda bu kurallara uymak, kişinin kendisi olmaması, maske takması, takıye 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.

### 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.

### 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.

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. Selam verirken hafif baş hareketiyle birlikte, yerine ve zamanına göre “günaydın, iyi günler, merhaba, selamünaleyküm, hoş geldiniz, saygılar, iyi akşamlar” vb. ifadeler kullanılır.

### Tanıtma ve Tanıştırma

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

Tanıştırmada astlar üstlerin, erkekler hanımların, gençler büyüklerin yanına götürülür. Tanıştırmada en önemli nokta, tanıştırılan kişinin adını ve soyadını doğru ve açık biçimde söylemektir.

### El Sıkma (Tokalaşma)

El sıkma (tokalaşma) sosyal yaşamda ve iş ortamında önemli ve etkili bir iletişim davranıştır. El sıkma, insan ilişkilerinde güven, sevgi ve samimiyet belirtisi olarak bir tür selamlaşma biçimidir. Bu yüzden el sıkma canlı ve içten olmalı; el paralel tutulmalı; sıkılan el avuç içine alınmalı, fakat fazla yumuşak veya sert sıkılmamalı, hafif hissettirilmelidir. El sıkma esnasında göz teması kurulmalı; bir-iki söz (tebrik ederim vb.) söylenmelidir. El sıkma iki saniyeden az, beş saniyeden fazla sürmemeli, pazarlık yapar gibi kol sallanmamalıdır.

### El Öpme

El öpme; Anadolu İslam kültüründe, geleneksel olarak küçüğün büyüğe saygı sunumudur. Bu yüzden aile büyükleri ile aileye yakın büyüklerin, kendilerine saygı duyulan yaşlı kişilerin, öğretmenlerin ve din adamlarının kadın-erkek ayrımı yapılmadan elleri öpülür. Geleneksel tarzda el öpme, genel olarak bayramda, özel ve samimi ilişkilerde uygulanır.

### Yanaktan Öpme

Karşılama ve uğurlamada önceden tanışan kişiler arasında yanaktan öpüşmek samimiyet ifadesidir. Yanaktan öpmek ve öpüşmek Türkiye’de; Akdeniz, Yakın ve Orta Doğu ülkelerinde karşılama ve uğurlamada uygulanan samimiyet ifadesidir. Özel veya sosyal ortamda büyüklerin küçükleri yanaklarından öpmesi geleneksel bir sevgi ifadesidir.

### Teşekkür Etme ve Özür Dileme

Sosyal hayatta ve iş ortamında teşekkür etme ve özür dileme medeni bir insan olmanın gereğidir. Bu yüzden yapılan her iş ve hizmet karşılığında kişiye mutlaka teşekkür edilmeli; yapılan bir hata, yanlış ve kusur ya da üzücü veya rahatsız edici bir davranış sonunda da özür dilenmelidir. Teşekkür etmek, sosyal yaşamda ve iş ortamında saygılı ve nazik bir kişi olarak insani bir görevdir.

### Konuşma ve Dinleme

Sosyal yaşamda ve iş ortamında güzel ve etkili konuşma becerisi kadar, konuşma konusunda saygı ve nezaket de önemlidir. Çünkü bir kişinin bilgi birikimi, saygı ve nezaketi; konuşma ve dinleme sırasında ortaya çıkar. Özellikle dinleme, kişiye duyulan saygıyı gösterir. Sosyal yaşamda kişi ne kadar şık ve güzel giyinse, doğru hareket etse de saygılı, kibar, nazik ve etkili konuşmayı bilmiyorsa gereken saygıyı göremez. Saygılı, kibar ve nazik bir birek toplum içinde özellikle hanımların yanında küfür etmekten kaçınmalı; ağzından kötü bir söz çıktığında hemen özür dilemelidir.

### Telefonda Konuşma

Çağımızda telefonla iletişim resmi ve sosyal yaşamda zorunlu bir gereksinimdir. Ancak telefonda konuşmak yüz yüze konuşmaktan daha zordur. Günümüzde resmi, özel ve sosyal yaşamda görüşmelerin çoğu telefon aracılığıyla yapılmaktadır. Bu yüzden herkesin iş ortamında, özel ve sosyal yaşamda telefon kullanma ve telefonda konuşma kurallarını bilmesi ve uygulaması gereklidir. Resmî olsun, özel olsun telefona cevap verirken “efendim” ya da “şube müdürü Ahmet Yıldız” veya “personel şefi Ali Akın, buyurun efendim” veya “Nihal Doğan, buyurun efendim” gibi ifadeler kullanılmalıdır. İş yerinde sıradan telefonunu açan görevli, önce kurum/kuruluş/işletme adını söylemeli, bir’den fazla görevli varsa adını da belirtmelidir. Örneğin “Çağdaş Otel, iyi günler, ben Ayşe, size nasıl yardımcı olabilirim?” demelidir.

**Bu Özetin tamamını,Çıkarmış Sorularını,Deneme Sorularını a dresinize gönderiyoruz!...**

**Tıklayınız** 

<https://www.kolaysinavlar.com/sosyal-davranis-ve-protokol-sos320u?search=SOS320U>