

ANTALYA 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELLERİNİN HEDEF KİTLE İLE İLETİŞİM SÜRECİNDE YAŞADIKLARI PROBLEMLER: NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Serkan BİÇER*
Semra KIZMAZ**

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı 112 acil çağrı merkezinde görev yapan personellerin hedef kitle ile iletişim sürecinde yaşadıkları iletişim sürecini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda personellerin hedef kitle ile nasıl bir iletişim gerçekleştirildiği, 112 acil çağrı merkezi ortamında nasıl bir iletişim süreci yaşadıklarını anlamak amacıyla personellerle görüşmeler yapılmıştır. Araştırmacı tarafından, bu araştırmanın ruhuna daha uygun olduğu gerekçesiyle nitel yaklaşımın benimsendiği bu çalışmada, araştırma deseni olarak durum çalışması modeli kullanılmıştır. Araştırmacı, çalışmada araştırma sorularını yanıtlayabilmek amacıyla 112 acil çağrı merkezi personellerinden 10 kişiyle yüz yüze derinlemesine görüşme yapılmış, veriler betimsel analizle analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda birey odaklı faaliyet gösteren 112 acil çağrı merkezinin personelleri vardiyalı sistem sonucu uykusuzluk, hedef kitlenin gergin, huzursuz ya da sinirli bir ruh hali içinde olması, hedef kitlenin yalan ve gereksiz ihbarlar ya da vaka beyanında bulunması, yüz yüze etkileşim olmadan iletişimin güçlendirilmeye çalışılması, işin yoğunluğu, sağlıklı iletişimi etkileyen gürültülü bir ortama maruz bırakılma, hedef kitlenin tüm acil numaraların tek çatı altında toplandığının bilincinde olmaması ve kurumun karma yapı, birçok mesleğe mensup personeli bünyesinde barındırması sonucu personeller arasında oluşan stresin motivasyonu düşürmesi gibi nedenlerle taraflar arasında iletişim kopukluğuna, iletişimin etkililiğinin azalmasına, sağlıklı ve anlaşılır bir iletişim sürecinin kurulamamasına neden olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: 112 Acil Çağrı Merkezi, Görüşme, İletişim Süreci, Sağlık İletişimi

ANTALYA 112 EMERGENCY CALL CENTRE STAFF IN THE PROCESS OF COMMUNICATING WITH THE TARGET AUDIENCE OF THE PROBLEMS THEY EXPERIENCED: QUALITATIVE RESEARCH

ABSTRACT

The main of this research to communication problems of persons with the target people who work in 112 urgent call center. Meetings were done with the personel about communication process fort to understand their relation study styles with target people. Meeting were recorded by coice recorders and printed. Then analyses and dates were collected and conclusions were found.Event study has been used as search style by the researcher. Reseaarchers has made ten interview with 112 urgent call center personal face to face in order to understand their problems. Datas have been analysed and conclusions have been commented.At the end research by the collected datas researcher has reached the conclusion that 112 urgent call center personal's insomnia, target people anxiety, nervousness, uncalm mood; fake and unnecessary call or events, the situation of all urgent events that collected under one fram not known by people, corporation complexity structure and having different jobs cause communication problems, healty, efficient and uderstable communication can not be done.

Keywords: 112 Urgent Call Center, Interview, Communication Process, Health Communication

* Yrd. Doç. Dr., Fırat Üniversitesi, İletişim Fakültesi, srknbr@gmail.com

** Antalya Valiliği, 112 Acil Çağrı Merkezi, semrakizmaz@hotmail.com

GİRİŞ

İletişimin aksadığı alanlarda ne insan ilişkilerinden ne de toplum için gerekli hizmeti yerine getiren bir kurumun varlığından söz edilebilir. Bu nedenle iletişim; insanların ve kurumların sağlıklı bir iletişim çerçevesinde adım atmaları açısından üzerinde durulması gereken oldukça gerekli bir yapıdır.

21. yüzyılın fabrikaları olarak nitelendirilen birey odaklı çağrı merkezleri; iletişimin yoğun olduğu birer iletişim mekanizmalarıdır. Bu kapsamda iletişim tabanlı faaliyet gösteren ve bir AB projesi olan tüm acil numaraların toplandığı 112 acil çağrı merkezi sistemi hedef kitle ile iletişim kanallarından olan telefon aracılığıyla kendine özgün çalışma koşullarıyla 24 saat hizmet sunan toplumun en büyük ve gerekli olan kuruluşlardan bir tanesidir. Acil hizmet sunan çağrı merkezlerinde insan ilişkileri yoğun yaşanmakta böylelikle iletişim sürecini yoğun olarak etkilemektedir.

Acil çağrı merkezi, acil durumlarda yardıma gereksinimi olan kişilerin iletişim kanallarından olan telefon aracılığıyla yardım isteğini iletebilmesi ve acil yardım hizmetlerinin organizasyonunun sağlanması amacıyla oluşturulmuştur (Ekşi, 2010: 2). Acil çağrı merkezi, yaşam hakkı ile doğrudan ilişkili önemli bir kamu hizmeti olması nedeniyle diğer çağrı merkezlerinden farklılık göstermektedir.

Acil çağrı merkezi sisteminden önce ülkemizde ambulans, emniyet, jandarma, itfaiye, sahil güvenlik, acil afet, orman müdürlüğü, trafik, asayiş gibi tüm acil yardım kurumları için ayrı ayrı numaralar ve çağrı merkezi bulunmaktaydı. Ancak AB uyum sürecinde tüm AB ülkelerinde kullanılan tek numara acil çağrı sistemi “112” uygulaması için ülkemizde de çalışmalar yapılmış ve uygulama bazı illerde pilot uygulama seviyesinde başlatılarak tüm acil numaralar ‘112’ de toplanmıştır. Nisan 2005’de, Antalya ve Isparta pilot il olarak seçilmiş, bu illerde pilot uygulama 2009 yılında başlamıştır. Bugün ise toplam 25 ilde acil çağrı merkezi faaliyete geçmiş bulunmaktadır.

Bu denli insan yaşamı için büyük önem taşıyan ve acil durumda yardıma gereksinimi olan hedef kitleye yardım eli uzatıp ve acil durumuna kısa bir sürede çözüm üretmeye çalışıp olay yerine yardım ekiplerini göndermeye çalışan 112 acil çağrı merkezi personelleri hizmet akışını sağlıklı bir iletişim sayesinde üç adımda gerçekleştirmektedir.

Birincisi, gelen çağrı en fazla 30 saniye içinde alınıp gelen çağrı değerlendirilebilmelidir. İkinci adım, 1-3 dakika içerisinde olay yerine ekiplerin olayın gerçekleştiği yere yönlendirilmesidir. Sonuncu adım ise, olay yerine yönlendirilen ekiplerin vatandaşa gerekli olan müdahalenin eksiksiz yerine getirilmesidir.

Birinci ve ikinci adımlarda hedef kitle ile personel arasında kurulan iletişim süreci en kısa şekilde şikâyetin tanımlanması, şikâyet görünmüyorsa telefon numarasının verilmesi, talep edilen birimin adrese çabuk ulaşabilmesi için en yakın okul, cami, karakol gibi bilinen bir bekleme noktası belirlenerek adresin eksik ve doğru tarif

edilmesi şeklinde gerçekleşmektedir. Görüldüğü üzere, hizmetin sağlanabilmesi taraflar arasında telefonda kurulan doğru ve anlaşılır bir iletişimin gerçekleşmesine bağlıdır.

Birinci ve ikinci adımlar telefonlara cevap veren ve hedef kitle ile iletişime geçen acil çağrı merkezi personelleri tarafından gerçekleştirilirken, son adımda ise işlem acil çağrı personelinden çıkıp ilgili birimlere devredilmektedir. Avrupa'dan getirilen ve bir felaket söz konusu olduğu durumlarda tek tek tüm ilgili acil hizmet sunan kurumları aramak yerine tek numarayla '112' tüm ilgili birimlere kısa yoldan ulaşmayı amaçlayan 112 acil çağrı merkezinde acil hizmet akışı bu şekilde sürmektedir.

Ancak bu hizmet akışının sağlıklı bir şekilde yürütülmesi ilk ve ikinci adımlarda olay yerine ekiplerin ulaşmasını geciktiren ve hedef kitle ile 112 personeli arasında gelişen iletişim sürecinde ortaya çıkan birçok sorun mevcuttur. Sorunların başında taraflar arasında gerçekleşen iletişimin yüz yüze olmaması, 112 personelinin zaman kaybı yaşamadan işlemleri tamamlayıp görüşmeyi sonlandırma isteği, 112 hatından faydalanan hedef kitlenin içinde bulunduğu durumdan gergin, huzursuz ve endişeli olma tavırları ve en önemlisi de 112 acil çağrı merkezine özgü çalışma koşulları olarak sıralanabilir.

Bu sorunlar genellikle her iki taraftan kaynaklı olup iletişim süreçlerini belirlemede personellerin hem kurum içindeki hem de özel yaşam alanındaki iletişimini etkilemede son derece önemli rol oynamaktadır. Bu sebepten iletişim süreci sağlıklı işlemez, aksaklıklar ortaya çıkabilmektedir. Bu durum çalışmanın temel problemini ortaya koymaktadır.

Bu çalışmanın amacı, iletişim tabanlı olan 112 acil çağrı merkezi alanında hedef kitle ve personel arasında iletişimin süreçlerini ortaya koymak, taraflar arasındaki iletişim düzeyini ve niteliğini tespit etmek, iletişim sorunlarının ne olduğunu açıklamaktır.

Bu doğrultuda araştırma şu sorulara cevap arayacaktır;

- 112 acil çağrı merkezi çalışanlarının çalıştıkları kuruma yönelik algıları nedir?
- Personel ve hedef kitle arasında gerçekleşen iletişim sürecini etkileyen faktörler nedir?
- 112 acil çağrı merkezi için iletişimin önemine ilişkin personellerin görüşleri nedir?
- 112 acil çağrı merkezi personelleri iletişim sürecinde ne yaşamaktadır?

Her alanda anlaşılacak için iletişimi doğru, sağlıklı bir kanalla ve uygun bir ortamda kullanılması gerekmektedir. Bu nedenle iletişim tabanlı olan 112 acil çağrı merkezi hizmetleri hedef kitlenin doğrudan yaşam hakkı ile ilgili olmasından ötürü taraflar arasında kurulan etkili ve sabırlı iletişim sürecine farkındalık getirilmesi amacıyla çalışma önem taşımaktadır. Hedef kitle ve 112 personelinin sağlıklı bir iletişim kur-

ması, karşılıklı birbirlerini anlayabilmeleri acil hizmetinin kaliteli bir şekilde sürdürülmesi açısından önemlidir.

Bunun yanı sıra 112 acil çağrı merkezinin varlığı için gerekli olan iletişim boyutu üzerine böylesine detaylı, canlı ve kuramsal olarak zengin bir çalışmanın varlığı, gerek sosyal bilimler gerek iletişim çalışmaları ve 112 acil çağrı merkezleri açısından çok önemli olduğunu belirleyerek bu alandaki bulunan eksikliğin giderilmesine katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Alanyazındaki çalışmalar incelendiğinde, 112 acil çağrı merkezi sistemi alanında çok az ve genellikle sistemin işleyişi ve tanıtımıyla ilgili çalışmalar yapıldığı görülmektedir (Ekşi, 2010; Turgut, 2014; Ekşi ve Çelikli, 2014; Ekşi, 2013).

Ekşi (2010), “Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı” adlı çalışmasında 112 acil çağrı merkezinin sunduğu hizmet bizzat yararlanıcısı tarafından su istimal edilmekte ve hizmetin sunumunu olumsuz etkilediğini belirtmiştir. Bu nedenle çalışma, acil çağrı merkezinin sunduğu hizmetlerinin kötüye kullanımının, kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik tartışmaları bağlamında araştırılmıştır. Çalışma sonucunda hizmetin ücretsiz olması, 24 saat sunulması ve yararlanıcıların hizmetin doğru kullanımı için yeterli bilgiye sahip olmamaları kötüye kullanımı arttıran faktörler olduğu belirtilmiştir.

Turgut’un (2014), “Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler Antalya 112 Acil Çağrı Merkezi Çalışanları Örneği” başlıklı çalışmasında ise; Antalya 112 Acil Çağrı Merkezi çalışanlarında tükenmişlik sendromuna etki eden faktörleri ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışmayla birlikte, acil çağrı merkezi personellerin gerek kuruma özgün çalışma koşullarından kaynaklı; gerekse sistem yararlanıcısının verilen hizmeti suistimal etmesi personeli tükenmişliğe götürdüğü dile getirilmektedir.

Ekşi ve Çelikli’nin (2014), “Almanya Paramedik Eğitiminin ve Acil Çağrı Sisteminin Değerlendirilmesi” isimli çalışmasında, Avrupa tek acil çağrı numarası (112) uygulaması geçiş sürecini tamamlamış olan Almanya’da, paramedik eğitiminin ve acil çağrı sisteminin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda; acil çağrı sistemi açısından Almanya’da uygulanmakta olan sistemin, hizmetin verilme hızını artırdığı belirtilmiştir. Ancak Türkiye’deki mevcut yapılanmada, asılsız ihbarlar ve yanlış aramalarla mücadele edilmeden tek kademeli acil çağrı sistemine geçilmesi oldukça zor görüldüğü vurgulanmıştır. Almanya’da asılsız ihbar ve yanlış aramalarla mücadelede en önemli uygulama, halka yönelik bilinçlendirme eğitimleri olarak dikkat çekildiği dile getirilmektedir.

Bununla birlikte, 112 acil çağrı merkezine benzer kuruluşlarda sağlık çalışanı ve hasta iletişimi üzerine de bazı çalışmalar yapılmıştır. Bunlar; (Çelik, 2008; Adıgüzel,

2005; Kılıç, 2014; Hoşgör, 2014; Güneç, 2014; Şengün, 2014). Bu çalışmaların tamamında doğrudan sağlık çalışanı ve hasta arasında gerçekleşen yüz yüze iletişim boyutu üzerinde durulmuştur. Lakin 112 acil çağrı merkezi yapısı ve bünyesinde barındırdığı değişik meslek grupları gibi özellikleriyle ve personellerin hiç görmedikleri değişik insan profiliyle (hasta, hasta yakını, sıradan vatandaş gibi) telefon aracılığıyla iletişim halindedir. Bu boyutlar, bu çalışmayı diğer çalışmalardan farklılığını ortaya koyan taraflarıdır.

Çelik'in (2008), 'Sağlık Kurumlarında İletişim; Hasta İle Sağlık Personeli İletişimi Üzerine Bir Araştırma' adlı çalışmasında, sağlık personeli ile hasta iletişimini konu alan anketin sonuçlarının tablolar dizinine yer verilerek bu tablolar ışığında doktorlar, hemşireler ve diğer sağlık personeli ile hasta ile iletişiminin boyutu hakkında bilgi sahibi olunmaya çalışılmıştır. Bu çalışmayla her iki tarafın karşı taraftan beklentilerini belirleyebilmek, varsa iletişim çatışmalarını tespit etmek ve çözüm önerileri sunmak amaçlanmıştır. Selçuk Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde hastane personeline ve hastalara anket yapılmıştır. Çalışma sonucunda, hasta ile sağlık personeli iletişimde oluşan sorunlarda, sağlık kurumundaki çalışma ortamının da olumsuz etkide bulunduğu, sağlık personelinin %77.5 oranında bir katılımı hasta ile sağlık personeli iletişimde oluşan sorunlarda sağlık kurumundaki çalışma ortamının olumsuz etkide bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Adıgüzel (2005), 'Sağlık Personel-Vatandaş (Hasta) İletişiminin Niteliği ve İletişimi Etkileyen Faktörler' adlı çalışmasında; doktorlar, hemşireler ve diğer sağlık personeli olarak gruplanan çalışanların hasta ve hasta yakınlar ile iletişim düzeyini tespit etmek, tarafların birbirlerinden beklentilerinin neler olduğunu belirlemek, iletişim çatışmalarını saptayabilmek ve çözüm önerileri sunmak amaçlanmıştır. Çalışmada demografik özelliklerin iletişim üzerine etkisi incelenmiş olup yaşın, cinsiyetin, eğitimin, iş durumunun iletişim çabalar üzerinde etkileri olduğu görülmüştür. Yaş ilerledikçe kişilerin karşısındaki kişileri daha fazla anlamaya çalıştığı, kadınların ise erkeklere göre personelin iletişiminden daha memnun oldukları ve ideal sağlık personeline olması gereken özelliklere daha çok önem verdikleri belirlenmiştir. Yaş ile birlikte gelen hayat tecrübesi, daha anlayışlı davranabilme, kadın olmanın verdiği daha duygusal, duyarlı olma iletişimin niteliği açısından oldukça önemlidir.

Bu çalışmalarda görüldüğü gibi, hastaneler baz alınarak sadece sağlık çalışanları ve hasta arasında gerçekleşen yüz yüze iletişim üzerinde durulmuştur. 112 acil çağrı merkezi sadece sağlık çalışanlarıyla yer almaz; çeşitli meslek mensupları mevcuttur ve personeller sadece hastalar ile değil geneliyle farklı profillerle telefon aracılığıyla iletişim halinde olup tamamen farklı bir iletişim süreci yaşanmaktadır.

ANTALYA 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ

Temel Bilgiler

Ülkemizde yardım talep ve ihbarlar, çeşitli kurumlara ait 155-156-158-110-112-177 vb. acil yardım telefonlarına yapılmaktadır. Ancak acil yardım numaralarının muhtelif ve çok sayıda olması nedeniyle uygulanmasında zorluklar çekildiği bilinmektedir. Ayrıca karşılaşılan olayın hangi kurumu veya kurumları ne derecede ilgilendirdiği veya önceliğin hangisinde olduğu hususunda tereddüde düşülmesi ve birkaç kurumu ilgilendiren bir olay karşısında tüm irtibat telefonları bilinse bile, ayrı numaralar aranmak durumunda kalınması nedeniyle, zaman ve kaynak israfı ile birlikte can ve mal kayıpları da yaşanabilmektedir.

Batı ülkelerinde, emniyet, sağlık ve yangın gibi acil yardım hizmetleri tek merkezden koordine edilmekte olup, Avrupa Birliği'ne üye ülkelerde 112, Amerika'da 911 numarası acil yardım hattı olarak kullanılmaktadır. Avrupa Birliği, 29 Temmuz 1991 tarihli kararı ile üye olan tüm ülkelerde 112 hattının 'Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası' olarak kullanılmaya başlamıştır. Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde, Ülkemizde 'Tek Acil Çağrı Numarası' oluşturma çalışmalarına; 2003 yılında, Hollanda Hükümeti ile T.C. İçişleri Bakanlığı'nın işbirliği ile katılmıştır. Sonuç olarak 2005 yılında, Antalya Pilot İl olarak belirlenmiştir.

Pilot proje olarak başlayan Antalya 112 acil çağrı merkezi 2007 yılından itibaren hizmet binasının oluşturulmasıyla birlikte Antalya Valiliği çatısı altında il genelinde hizmet vermeye başlamıştır. Antalya 112 Acil Çağrı Merkezi, son yıllarda yönetsel gelişmeleri yakından takip etmektedir. Bu açıdan çağrı karşılama işini yerine getiren personelin daha verimli ve etkili çalışabilmesini sağlamak adına ve personellerin sağlıklı bir iletişim sürecinde bulunmaları için oturma sistemi petek biçiminde tasarlanmıştır.



Fotoğraf 1. Antalya 112 Acil Çağrı Merkezi Görünümü (Turgut, 2014: 41).

Antalya 112 acil çağrı merkezi, günümüzde asıl oluşturulma işlevi ile bağlantılı olarak 110 İtfaiye, 112 Ambulans, 155 Polis, 156 Jandarma, 177 Orman ve Sahil Güvenlik gibi çeşitli meslek gruplarında personele sahiptir.

112 acil çağrı merkezleri, kurum ve kuruluşların iletişimde oldukları kişi veya kurumlarla haberleşmelerini telefon erişim yöntemiyle nitelikli iş gücünden oluşan merkezlerdir. 112 acil çağrı merkezinin sunduğu hizmet açısından getirdiği en önemli olgu hız ve rahattır. Elektronik çağın nimetlerini de kullanarak vatandaşlar bugün kurumlarla en kısa 112 rakamlarını tuşlayarak iletişime geçmekte ve en önemlisi bunu rahatça, kolayca ve istedikleri zamanda yapmaktadırlar.

112 acil çağrı merkezi sektörü, hayati öneme sahip hata kabul etmeyen, doğrudan insan hayatıyla ilgili bir hizmet alanıdır ayrıca hedef kitlenin hizmet almak için aradığı ilk nokta acil çağrı merkezleri olduğundan, hedef kitle ile doğru iletişim sürecinin yönetilmesinde acil çağrı merkezleri ayrı bir önem arz etmektedir.

112 acil çağrı merkezi hizmetlerinin sunulmuş biçimi, ülkelerin sosyo-ekonomik kalkınmışlık düzeylerini belirleyen önemli göstergelerdir. Bu yüzden acil hizmeti veren kuruluşların, belirli kalite standartlarını oluşturmaları ve bunu sürdürbilmeleri gerekmektedir. 112 acil çağrı merkezi hizmetlerinin kaliteli bir biçimde sunulması noktasında, hedef kitle ile doğru iletişim ve hedef kitle memnuniyetinin sağlanmasının önemi büyüktür.

Sonuç olarak 112 acil çağrı merkezinin hedef kitle için bu kadar önem arz etmesini şu maddeler ile açıklayabiliriz:

- Kurumlar ve hedef kitle arasında köprü görevi görür.
- Hedef kitlenin kuruluşlara daha kolay ve hızlı ulaşmasını sağlar.
- Hızlıca acil duruma yardımın ulaşmasıyla hedef kitlenin memnuniyetinin ve sadakatinin artmasına etkide bulunur.
- Kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, su kaynakları ve sulak alanlar ile doğaya yönelik ani tehditler ve mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin her türlü soruna yardım uzatmaktadır.

Bu durumda 112 acil çağrı merkezi temel olarak aktif ve etkin bir iletişimi hedef alır. Amaç hedef kitle ile sağlıklı bir iletişim sağlamanın yanında 112 acil çağrı merkezi içerisinde çalışan tüm çalışanların aktif ve etkin bir iletişim ağını kullanmasıdır.

Acil Çağrı Merkezlerinin Avantaj ve Dezavantajları

112 acil çağrı merkezinin zor durumda ve yardıma ihtiyacı olan hedef kitleye sağladığı birçok avantaj vardır. Bunlardan bazıları aşağıdaki gibidir;

- 7 gün 24 saat hedef kitleye hizmet verilebilmektedir.

- Hedef kitlenin ihtiyaçları hızla yerine getirilerek, hedef kitleye yardım sağlanır.
- Her yerde 112 acil çağrı merkezi tanıtımları yapılarak hedef kitlenin şikâyet ve görüşleri alınarak, eksik olunan yönlerin tanımlanması ve eksikliğin giderilmesi sağlanır.
- 112’yi aramak ücretsizdir.
- Personellere eğitimler verilerek kaliteli hizmet verilmesi amaçlanarak hedef kitleyle daha anlaşılır bir iletişim ve memnuniyet sağlanır.
- 112 acil çağrı merkezindeki dezavantajlarından bazıları ise şöyledir:
- Stres, hedef kitleye sürekli doğal olmayan nezaket gösterme zorunluluğu,
- İletişim sürecinin monoton olması, kurum ortamının aşırı baskıcı olması,
- Vardiyalı çalışma, kişisel mahremiyet alanının olmaması,
- Uzun çalışma süreleri, psikolojik tacizin yoğun ve kaçınılmaz olduğu çalışma koşullarına maruz bırakılma,
- Personelin sosyalleşmeye zamanın yetmemesi ve kapalı mekân şeklinde sıralanabilir.

112 acil çağrı merkezleri sağladığı güzel hizmetler yanı sıra personel açısından olumsuz özellikler ya da şartlar da taşımaktadır. Personeli yıpratıcı özellikleri hizmet aksaklıklarına sebebiyet verebilir. Bu doğrultuda sağlıklı güvenlik politikaları hazırlanmalı, acil durumlarla başa çıkmak için prosedürler oluşturulmalı ve atılan her adımda personel bilgilendirilmelidir.

Personellerin sağlıklı bir iletişim kurabilmeleri açısından iş ekipmanları amaca uygun ve güvenli olmalı, bakımları yapılmalı, herhangi bir şekilde insanla ve kirli yüzeylerle temas eden ekipmanlar (kişisel eşyalar, klavyeler, fareler, masa yüzeyleri dahil tüm ekipmanlar) düzenli olarak temizlenmelidir. Böylelikle kurum ortamı baskıcı olmaktan çıkıp etkili ve sağlıklı bir ortam havası oluşturur hissi verebilecektir.

Personellerin Kurum İçindeki Görev ve Sorumlulukları

112 acil çağrı merkezinde görev yapan ve hedef kitle ile iletişim halinde olan çağrı alıcı personellerin görev ve sorumlulukları şunlardır:

- Konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak,
- Çağrıyı sadece «Acil Çağrı Merkezi» ifadesiyle cevaplandırmak,
- Hedef kitleden gelen çağrıyı uygun bir dil ve hızlı bir şekilde cevaplayıp ya da sonlandırmak,
- Bilgi ve danışma amaçlı aramalarda, çağrı yapanı konunun çağrı merkeziyle

ilgili bir konu olmadığı hususunda bilgilendirerek, usulüne uygun şekilde ilgili kuruma vaka kaydı oluşturmadan yönlendirmek,

- Vaka kaydı oluşturulan kayıt için vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapmak, bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olayı öğrenmek ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine çağrıyı aktarmak,
- Acil çağrı yapan hedef kitlenin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak,
- Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan hedef kitleye geri dönüş yapmak,

112 acil çağrı merkezi kurumunda çağrı alma göreviyle üstlenen personele İçişleri Bakanlığı'nın yönetmelikle düzenlediği bu görevler verilmiştir. Arayan hedef kitlenin telefonu açma da ve çağrıyı karşılama da gerekli hassasiyete yer verildiği görülmektedir.

112 acil çağrı merkezinde çağrı yönlendirme göreviyle üstlenen personellerin ise görev ve sorumlulukları şöyledir:

- Aktarılan acil çağrıları en kısa sürede bekletmeden uygun bir iletişimle karşılamak,
- Gelen çağrının görev alanına giren, aciliyet arz eden bir vaka olup olmadığını değerlendirmek,
- Vaka bilgileri formunda kaydedilmiş olan bilgilerdeki eksiklikleri tamamlamak,
- Sistemden veya hedef kitleden kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan hedef kitleye geri dönüş yapmak,
- Acil çağrının mahiyetine en uygun ve en yakın yeterli sayıda ekibi vakaya yönlendirmek, verilen hizmet ile ilgili her türlü veriyi bilgisayar ortamında kayıt altına almak,
- Çağrı merkezi ile kendi kurumlarının acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri arasında telli, telsiz ve yazılım bağlantılarını kullanarak iletişimi sağlamak,

(<http://www.memurlar.net/haber/468058/>, 12.04.2017).

112 acil çağrı merkezi kurumunda çağrı yönlendirme göreviyle üstlenen personele İçişleri Bakanlığı'nın yönetmelikle düzenlediği bu görevler verilmiştir. Arayan hedef kitlenin telefonu açma da ve çağrıyı karşılama da gerekli hassasiyete yer verildiği görülmektedir. Acil çağrı merkezinde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmayacağı açıkça belirtilerek vatandaşla etkili bir hizmet sunulması amaçlanmıştır.

112 Acil Çağrı Merkezinde İletişim ve Önemi

112’de iletişim, 112 personeli ve hedef kitle arasında oluşan iletişimden ibarettir. 112 personelinin hedef kitle ile karşılıklı olarak sorunların giderilmesi bakımından iletişim tekniklerini bilmesi, iletişimi kolaylaştırır. 112 iletişimde, personel ve hedef kitle ile arasındaki iletişimde güven sağlanmalıdır.

Genellikle 112’yi arayan hedef kitle sıkıntı, endişe, gerginlik, huzursuzluk veya korku duygusuyla stres içinde olan ve bu nedenle sağlıklı insanlara göre çok farklı davranış tarzlar sergileyebilecek bir psikolojide ya da kriz içinde olan kişilerden oluşmaktadır. Bu açıdan acil hizmeti veren kuruluşlarda iletişim daha da önem kazanmaktadır (Turgut, 2014)

İletişime gerektiği önemin verilmesi, personelin hedef kitle ile iletişim sürecindeki konuşma etkisinin anlaşılması ve daha kaliteli hizmet açısından önemli bir şarttır.

112 acil çağrı merkezi personellerinin amacı zor durumda olan hedef kitleyle iletişim kurup hızlıca yardım eli uzatmaktır. Bu nedenle bu alanda çalışan ve telefonla hedef kitleyle iletişim kuran tüm personellerin karşı tarafla nasıl iletişim kurulacağını tüm yollarını bilmesi gerekmektedir. Bu süreçte personel hedef kitleyle iletişim kurarken, hedef kitleyi incitmeden nazik bir şekilde bilgilerini almalıdır. Zira telefon görüşmelerinde ilk izlenim telefonu açan personelin vermesiyle başlamaktadır. Bundan ötürü personel sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi açısından hedef kitleyle nasıl bir iletişim kurulacağını yollarını bilmesi önem kazanmaktadır (Ekşi, 2010).

Antalya 112 acil çağrı merkezi personelin daha verimli ve etkili çalışabilmesini sağlamak adına oturma sistemi petek biçiminde tasarlanmış, teknoloji anlamında en yeni teknolojik imkânları kullanmakta böylece yeni gelişen şartlara uyum sağlanarak var olan mekansal imkanları etkin biçimde kullanmanın önü açılmıştır. Fakat uzun ve vardiyalı çalışma saatleri çalışanların motivasyonlarını olumsuz yönde etkilemekte, yorucu ve yıpratıcı çalışma biçimi, stres, bazı kötü niyetli yararlanıcıların ya da çocukların acil çağrı merkezini sürekli arayarak meşgul etmeleri veya tamir ettiği telefonu, SIM kartını takmadan denemek için acil numarayı arayan telefon tamircileri gibi toplumun değişik kesimleri tarafından yapılan suiistimaller gibi nedenler 112 acil çağrı merkezi personeli ve hedef kitle arasında sağlıklı bir iletişim kurulabilmesine engel olmaktadır. Öyle ki 112 acil çağrı numarası için bu su istimal durumlarının neden olduğu lüzumsuz aramaların oranı, %95’lere kadar çıkabilmekte, bu da acil hizmetin hem etkili hem de etkin sunumunu olumsuz etkilemektedir (Waugh ve Streib, 2006: 136; Erbay, 2015 aktaran Ekşi, 2016: 395).

YÖNTEM

Araştırma Modeli

Nitel yaklaşımın benimsendiği bu çalışmada, araştırma deseni olarak 1980'lerden sonra sosyal bilimlerde ilginin arttığı durum çalışması modeli kullanılmıştır.

Durumlar çeşitli biçimlerde karşımıza çıkabilir. Bir birey, bir kurum, bir grup, bir ortam çalışılacak durumlara örnek oluşturabilir. Nitel durum çalışmasının en temel özelliği bir ya da birkaç durumun derinliğine araştırılmasıdır (Şimşek ve Yıldırım, 2010; 73).

Antalya 112 acil çağrı merkezinin yapısını anlayabilmek, bu ortamda görev alan personellerinin neden ve hangi koşullarda çalıştığını öğrenebilmek ve bu ortamda hedef kitleye yönelik hizmet veren personellerin hedef kitleyle iletişim sürecinde yaşadıkları problemleri ortaya koyup açıklayabilmek için en iyi çözümler bu araştırmanın doğasında durum çalışması modeli olduğuna kanaat getirilmiştir. 112 acil çağrı merkezi kendisine özgü çalışma koşullarına ilişkin içinde oldukça zengin bir veri hazinesi saklamaktadır. Bundan ötürü bünyesinde çalıştırdığı personellerin hedef kitleye yönelik acil hizmetlerini sunarken iletişim sürecinde yaşadıkları problemler üzerine yeni sonuçlar çıkarabilecek oldukça zengin nitel verilere ulaşılabileceği düşünülmektedir.

Çalışma Kümesi-Katılımcılar

Araştırmanın temel amacı Antalya 112 acil çağrı merkezi personellerinin hedef kitleye acil hizmet sunarken iletişim sürecinde yaşadıkları problemleri ortaya koymak ve bu duruma çözüm önerileri sunmaktır. Bu nedenle araştırma amaçlarına yönelik çalışmada örneklem seçilirken Yıldırım ve Şimşek'in nitel araştırmada örneklem seçimi kriterleri dikkate alınarak en uygun amaçlı örnekleme yöntemlerinden nitel araştırmada yaygın olarak kullanılan 'kolay ulaşılabilir durum örnekleme' kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme yöntemleri tam anlamıyla nitel araştırma süreci içinde ortaya çıkmıştır. Bu tip örnekleme yöntemi, zengin bilgiye sahip olduğu düşünülen durumların derinlemesine çalışılmasına olanak vermektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2010).

Araştırmada kolay ulaşılabilir durum örnekleme kullanılmıştır. Bu örnekleme yöntemi araştırmaya hız ve pratiklik kazandırır. Çünkü bu yöntemle araştırmacı, yakın olan ve erişilmesi kolay olan bir durumu seçer. Kolay ulaşılabilen örneklem görece olarak daha az maliyetlidir. Ayrıca tanıdık bir örneklem üzerinde çalışma, bazı araştırmacılar için daha pratik ve kolay olarak algılanabilir (Şimşek ve Yıldırım, 2010: 123).

Bu durumda kolay ulaşılabilir örneklem yöntemine dayanarak belli isimler ön pla-

na çıkmış ve bu çalışmada Antalya 112 acil çağrı merkezinde vatandaşla iletişim halinde olan çağrı karşılama ve çağrı yönlendirme görevleriyle yükümlü olan 10 personel ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Söz konusu durum ile ilgili ayrıntılı bilgilere ulaşabilmek amacıyla oluşturulan açık uçlu sorular durumun ayrıntılarını derinlemesine tartışmak amacıyla gönüllü katılımcılara yönlendirilmiştir.

Tablo 1. Görüşülen personellerin isim, meslekte çalışma süresi ve cinsiyetleri

Görüşmeci Adı	Meslekte Çalışma Süresi	Cinsiyet		
Rana	7 Yıl	Kadın		
Kahraman	4 Yıl	Erkek		
İlhan	6 Yıl	Erkek		
Ayşe	7 Yıl	Kadın		
Derya	5 Yıl	Kadın		
Safiye	5 Yıl	Kadın		
Neriman	7 Yıl	Kadın		
Mehmet	4 Yıl	Erkek		
Vena	3 Yıl	Kadın		
Gülümser	6 Yıl	Kadın		

Görüşmeci personellerin meslekteki çalışma süreleri farklılık göstermektedir. Personellerin 7'si kadın, 3'ü ise erkektir.

Veri Toplama Araçları

112 acil çağrı merkezi personellerin iletişim sürecinde yaşadıkları problemleri anlayabilmek için veri toplama yöntemi olarak derinlemesine 'yüz yüze görüşme' tekniği kullanılmıştır. Nitel araştırma tekniklerinin doğal ortama duyarlılık sağlaması, araştırmacının katılımcı rolü olması, bütüncül bir yaklaşıma sahip olması, algıların ortaya konmasını sağlaması, araştırma deseninde esnekliği olması ve tümevarımcı bir analize sahip olması önemli özellikleridir (Yıldırım ve Şimşek, 2010).

Görüşme tekniğinin güçlü taraflarından olan ve daha önce yapılan çalışmaların eksik tarafı olarak görüldüğü için esneklik, yanıt oranı, ortam üzerindeki kontrol, anlık tepki, tamlık ve derinlemesine bilgi (Bailey, 1982 aktaran Şimşek ve Yıldırım, 2010; 133) bu çalışma özelinde kullanılması uygun görülmüştür.

Kuralların katılığına göre çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu yöntem ne tam yapılandırılmış görüşmeler kadar katı, ne de yapılandırılmamış görüşmeler kadar esnek olup, iki uç arasında yer almasından dolayı araştırmacıya bu esnekliği sağladığı için yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır.

Tablo 2. Personellerle yapılan görüşme yeri ve süresi

Görüşülen Kişi	Görüşme Yeri	Süresi
Rana	Dinlenme Odası	45 dk
Kahraman	Dinlenme Odası	38 dk
İlhan	112 Bahçesi	30 dk
Ayşe	Dinlenme Odası	35 dk
Derya	112 Bahçesi	52 dk
Safiye	Dinlenme Odası	40 dk
Neriman	Dinlenme Odası	29 dk
Mehmet	Dinlenme Odası	55 dk
Vena	Dinlenme Odası	30 dk
Gülümser	Dinlenme Odası	35 dk

Verileri toplamak amacıyla 112 acil çağrı merkezi personellerinden randevu alınmış, personellerin kurumdaki dinlenme odalarında ve 112 acil çağrı merkezi bahçesinde görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler Nisan-Mayıs 2017 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Görüşülen kişi yer ve süresi ise tablo 2’de belirtilmiştir.

Görüşme öncesinde katılımcılar ve görüşmeci arasında görüşmenin araştırma amacıyla yapıldığı, kimliklerin kesinlikle açıklanmayacağı ve görüşmenin ses kayıt cihazıyla yapılacağına dair bir protokol yapılmıştır. Bu protokol katılımcının kendini daha rahat hissetmesi ve araştırma konusuyla ilgili daha zengin bilgi vermesi amacıyla düzenlenmiştir. Araştırmada bu nedenle katılımcılara takma isimler verilmiş görüşülen kişinin kimliği gizli tutulmuştur (Biçer, 2013;121).

Verilerin Analizi

Bu çalışmada betimsel analiz süreci işe koşulmuştur. Bu yaklaşıma göre yüz yüze görüşme veri toplama tekniği ile elde edilmiş verilerin daha önceden belirlenmiş temalara göre özetlenmesi ve yorumlanmasını içeren bir nitel veri analiz türüdür. Bu analiz türünde araştırmacı görüştüğü ya da gözlemiş olduğu kişilerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtılabilmek amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verebilmektedir. Bu analiz türünde temel amaç elde edilmiş olan bulguların okuyucuya özetlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde sunulmasıdır. Araştırmacının topladığı veriler, önce sistematik biçimde betimlenir. Daha sonra bu betimlemeler açıklanır ve yorumlanır, neden sonuç ilişkileri araştırılır ve bir takım sonuçlara ulaşılır. Ortaya çıkan temaların ilişkilendirilmesi, anlamlandırılması ve ileriye yönelik tahminlerde bulunulması da araştırmacının yapacağı yorumların boyutları arasında yer alır (Yıldırım ve Şimşek, 2006 aktaran Biçer, 2013:127-128).

Betimsel Analiz Temaları

Görüşmelerin çözümlenebilmesi için öncelikle görüşmede kullanılan soru ve katılımcılardan toplanılan veri sonuçlarına göre temalar belirlenmiş, sonrasında araştırma bulguları bu temalar doğrultusunda yorumlanmıştır.

Tablo 3. Verilerin Analizi Sonucu Ortaya Çıkan Tema ve Alt Temalar

1. İletişimin Önemine İlişkin Görüşler	
	1.1. 112 Acil Çağrı Merkezi İçin İletişimin Önemine İlişkin Görüşler
	1.2. 112 Acil Çağrı Merkezinde İletişimin İşleyişine İlişkin Görüşler
2. Personelinin İletişim Hakkındaki Algısına İlişkin Görüşler	
	2.1. 112 Acil Çağrı Merkezi Personellerinin Kendilerini İletişim Yönünden Tanımlamalarına İlişkin Görüşler
3. Personel ve Hedef Kitle Arasındaki İletişim Sürecinde Yaşanılan Sorunlara İlişkin Görüşler	
	3.1. Personel ve Hedef Kitle Arasında Kurulan İletişimin Yeterliliğine İlişkin Görüşler
	3.2. Personel ve Hedef Kitle Arasındaki İletişim Sürecinde Yaşanılan Problemlere İlişkin Görüşler
	3.3. Personel ve Hedef Kitle Arasında Kurulan İletişim Sürecinde Kurum Yöneticilerinden Kaynaklanan Problemlere İlişkin Görüşler
	3.4. İletişim Sürecinde Hedef Kitle Tarafından Kaynaklanan Problemlere İlişkin Görüşler
	3.5. Hedef Kitle İle Yaşanan İletişimle İlgili Problemleri Öğrenmek İçin Kurum Yöneticilerinin İzlediği Yöntemlere İlişkin Görüşler
	3.6. Hedef Kitle İle Etkili Bir İletişim Süreci Yaşanması İçin Personellerin Çözüm Ve Önerilerine İlişkin Görüşler

BULGULAR VE YORUM

Katılımcılarla Derinlemesine Görüşme Bulguları

Araştırma kapsamında, katılımcılar ile yapılan görüşmelerde katılımcılara sorulan temel sorulardan 3 ana tema oluşturulmuştur. Bu temalar, katılımcıların 112 acil çağrı merkezi kuruluşun süreçlerinden iletişim sürecinin önemini, personellerin hedef kitle ile iletişim sürecinde yaşadıkları problemleri, bu problemlerin nelerden kaynaklandığını ve muhtemel çözüm önerilerini nasıl tanımladıklarını içermektedir.

İletişimin Önemine İlişkin Görüşler

İlk ana tema olan 112 acil çağrı merkezi kuruluşunun iletişimin önemine ilişkin görüşlere araştırmaya katılım gösteren personellerin görüşleri aşağıdaki şekildedir.

112 Acil Çağrı Merkezi İçin İletişimin Önemine İlişkin Görüşler

Görüşmelerde 112 acil çağrı merkezi personellerinin kuruluşları için iletişimin oldukça önemli olduğunu, kuruluşun tamamen iletişim mekanizmasından doğduğunu ve hedef kitleye yardım eli uzatmanın yolu sağlıklı bir iletişimden geçildiğinin bilincinde oldukları görülmüştür. Aynı zamanda katılımcıların tamamı, iletişimin sadece 112 kurumunda değil, insan yaşamının tüm boyutlarında önemli olduğunu vurgulamaktadırlar. 112 acil çağrı merkezi için iletişimin çok önemli bir süreç olduğu konusunda birleşmişler, bu önemi farklı yönlerden ifade etmişlerdir. Bu konudaki katılımcı personellerin görüşlerinden bazıları şu şekildedir:

Görüşmecilerden Vena 112 acil çağrı merkezi için iletişimin önemine ilişkin düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir:

“...112 acil çağrı merkezi kurumunun hedef kitleye sunulan hizmet kalitesini yükseltmek için gerek personel-yönetici gerekse personel-hedef kitle arasında gerçekleştirilen iletişimin tam ve sağlıklı bir şekilde yürütülmesi gerekir. Zira iletişimin sağlanmadığı hiçbir ortamda işlerin iyi bir şekilde yürütüldüğünden söz etmek mümkün değildir. Kuruluşlar da insanlar gibi iletişime muhtaçtır. İletişim, bir evin temelini oluşturan gerekli bir yapı gibidir. O yüzden iletişimin 112 acil çağrı merkezi için eklemek veya su kadar gerekli olduğunu düşünüyorum...”

Vena 112 acil çağrı merkezi için iletişimin önemine ek olarak iletişimi eksik olan personellerin görevinde de eksilmeler olduğunu dile getirerek iletişimin bu nedenle 112 kurumu için çok önemli olduğunu ve personelin hedef kitle ile sağlıklı bir iletişim gerçekleştirmelerini sağlama açısından kendilerinin de iletişim yapısı üzerinde durmaları gerektiğini vurgulamıştır.

Gülümser ise uzun yıllardır 112 acil çağrı merkezinde görev almadaki tecrübelerine dayanarak 112 acil çağrı merkezi çatısı altında yer alan tüm kuruluşların personel-hedef kitle ve yöneticilerle beraber birlikteliği sağlamanın ve bir bütün olarak hareket etmenin ön koşulu sağlıklı bir iletişimden geçtiğini belirtmiştir. Bunun yanı sıra iletişimin kurumun vazgeçilmez bir parçası ve sağlıklı bir ortamın yaratılması sağlıklı iletişimin oluşturulması ile doğrudan ilişkili olduğunu açıklamıştır.

Derya da iletişimin kurumun varlığını sürdürebilmesi için, gerek kurum içinde kurumsal yapıyı oluşturan bölümler gerekse kurum dışında kurum ile çevresi arasında sürekli bilgi ve düşünce alışverişine olanak sağlayan bir süreç olduğundan ötürü iletişimin 112 acil çağrı merkezi için çok gerekli ve önemli olduğunun altını çizerek belirttiğini söylemiştir. Aynı zamanda sağlıklı bir iletişim sayesinde kurumda olum-

lu ya da olumsuz tüm gelişmeler hakkında hem personellerin hem de yöneticilerin haberleri olacağını vurgulayarak 112 acil çağrı merkezi için iletişimin önemine ilişkin görüşlerini şöyle açıklamıştır:

“...Kurum içinde yaşıyorsanız kurumun içindeki ilişkilerin sağlıklı olması, gerekir. Hem idareyle hem çalışma arkadaşlarımızla hem de kurumun çevresindeki tanıdıklarıyla olan ilişkilerimiz, o insanın size karşı olan tutumu ve beklentileri, sizinle kurduğu insani ilişkileri sizi etkiler tabii ki. Çünkü tüm işlemler sağlıklı bir ortamdan ya da iletişimden geçmektedir. Bu nedenle iletişimin hem bizler için hem de kurumumuz için çok önemli ve gerekli bir yapı olduğunu belirtmek istiyorum...”

Görüldüğü gibi katılımcılardan Vena, Gülümser, Kahraman ve Derya 112 acil çağrı merkezi için en önemli süreçlerden biri iletişim olduğunu konusunda birleşmektedirler. Ayrıca Vena hedef kitleye sunulan acil hizmetin kalitesini yükseltmek için 112 personeli-yönetici-hedef kitle üçgeninde kurulacak iletişime dikkat çekerken, aynı zamanda iletişim eksikliğinin 112 personellerinin görevlerini tam olarak yapamamasına neden olduğunu belirtmektedir. Gerçekten de iletişim süreci 112 acil çağrı merkezi için hayati önem taşımaktadır. Çünkü kurumlar amaçlarına hizmet edebildikleri sürece yaşamlarını sürdürebilmeleri mümkündür. Kurumların amaçlarını gerçekleştirebilmeleri için hem kurum içinde hem de kurum dışında etkin bir iletişim sisteminden geçmektedir. İletişim tabanlı hizmet sunan ve iletişimin yoğun biçimde yaşandığı 112 acil çağrı merkezinde amacına ulaşabilmek için kullandıkları önemli araçlardan birisi sahip oldukları iletişim düzeyleridir. İletişim, kurum amaçların benimsenmesini ve doğru olarak anlaşılmasını, 112 kurum personellerinin ortak amaçlar doğrultusunda işbirliği içinde hareket etmelerini sağlamaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezinde İletişimin İşleyişine İlişkin Görüşler

Bu tema altında bütün katılımcılardan toplanılan verilere göre 112 acil çağrı merkezinde çalışan çağrı alma ve çağrı yönlendirme görevleriyle yükümlü 112 personellerin hedef kitle ile iletişim aşamalarının üç basamaktan oluştuğu görülmüştür. Bazı katılımcıların görüşlerini aktaracak olursak:

Rana kurum bazında en çok acil hizmetlerini sundukları hedef kitleyle iletişim halinde olduklarını belirtmiştir. Hedef kitle tarafından gelen acil çağrılar ilk olarak çağrı alıcı personeline düştüklerini ve bu aşamada hedef kitleden vaka tanımı ve adres bilgilerini doğru ve net bir şekilde alarak 30 saniyede çağrıyı sonlandırıp iletişimin ikinci basamağı olan çağrı yönlendiriciye devredildiklerini söylemektedir. Daha sonra iletişimin ikinci aşamasını oluşturan çağrı yönlendiriciler devreye girip hedef kitlenin mesajını doğruladıktan sonra iletişimin üçüncü aşamasını oluşturan ve olay yerine giden ekiplerin hedef kitleye yardımcı olmasıyla sonlandırıldığını açıklamıştır. Ayrıca bu aşamalardan sadece birinci ve ikinci basamak hem 112 acil çağrı merkezini hem de 112 personeli ilgilendirdiğini ve sağlıklı bir şekilde bu basamakların işlenmesini vurgulamıştır.

Safiye de 112 acil çağrı merkezinde iletişimin işleyişini üç basamaktan geçtiğini söylemiş ve bu konuyla ilgili düşüncelerini şöyle belirtmiştir:

“112 acil çağrı merkezi personelleri olarak biz hizmet akışını sağlıklı bir iletişim sayesinde telefonla üç adımda gerçekleştiriyoruz. İlk adım olarak gelen çağrı en fazla 30 saniye içinde alınıp ve çağrı değerlendirilmektedir. İkinci adım olarak 1-3 dakika içerisinde olay yerine ekiplerin gideceği şeklinde çağrı yönlendirici arkadaşlar tarafından yönlendirme yapılır. Sonuncu adım olarak olay yerine yönlendirilen ekipler tarafından müdahale ve hedef kitleye yardımcı olma hizmetini eksiksiz yerine getirebilmektedir. Birinci ve ikinci adımlarda hedef kitle ile personel arasında kurulan iletişim süreci en kısa şekilde olayın tanımını yapıyoruz. Görünmüyorsa telefon numarasının verilmesi, talep edilen birimin adrese çabuk ulaşabilmesi için en yakın okul, cami, karakol gibi bilinen bir bekleme noktası belirlenerek adresin eksik ve doğru tarif edilmesi şeklinde hedef kitleden irtibat bilgilerini alıyoruz.”

Tüm katılımcılardan alınan verilere göre hizmetin sağlanabilmesi taraflar arasında telefonda kurulan bu üç adımla doğru ve anlaşılır bir iletişim işleyişine bağlı olduğu görülmüştür.

Personelin İletişim Hakkındaki Algısına İlişkin Görüşler

Personellerinin Kendilerini İletişim Yönünden Tanımlamalarına İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan katılımcıların tamamı kendini iletişim yönünden yeterli olarak ifade etmekte ve bir çağrı merkezinin iletişim açısından niteliklerini taşıdıklarını belirtmişlerdir. Bu konuda katılımcılardan bazılarının görüşleri şu şekildedir:

Yaklaşık 6 yıldır 112 acil çağrı merkezinde görev yaptığını belirten İlhan iletişim açısından kendini yeterli bulduğunu ve işi gereği hemen hemen tüm iletişim seminerlere katıldığını söyleyip iletişim açısından kendini geliştirdiğini şu sözlerle belirtmiştir:

“...Kendimi iletişim yönünden oldukça iyi buluyorum, 160 saatlik bir seminer alarak kendimi geliştirdim. İletişime ilişkin hiçbir semineri kaçırmamaya çalışıyorum. Ayrıca telefonun diğer ucundaki kişiyi, iletişim kurduğumuz vatandaş görmesem de duygularını anlamaya çalışarak yardımcı olmaya çalışıyorum. Bunun yanında bazen bizleri çok sinirli ya da kriz anında arayan insanlar olmaktadır, bunlarla bile öğrendiğim iletişim taktikleriyle başa çıkmayı başarabiliyorum...”

Mehmet her zaman algılarının iletişime açık olduğunu, gerek kurum içinde arkadaşlarıyla hoşgörü ortamı içinde anlayışla iletişim kurduğunu ve gerekse kendilerine ulaşan hedef kitleyle iletişim kurmalarının oldukça kolay olduğunu söylemiştir. Aynı zamanda görevlerini sağlıklı ve eksiksiz bir şekilde yerine getirmelerinin yol-

unu sağlıklı bir iletişimden geçtiğini belirterek iletişim için var olduğunu vurgulamıştır. Neriman ise kendini iletişim yönünden son derece demokrat, açık görüşlü, kurum içindeki personele nasıl çok yakın, dostça, çok aydınlatıcı davranıyorsa telefonun ucundaki hedef kitleye de öyle nazik ve anlayışla davrandığını belirterek iletişime önem verdiğini ve kendini iletişime açık olarak gördüğünü söylemiştir. Ayşe kolayca iletişime ulaşılan, iletişimi yakından bilen, iletişime açık biri olduğunu söyleyerek kendini iletişim yönünden böyle tanımladığını söylemiştir. Ayrıca herkesi dinleyen biri olduğunu belirterek gerek sözlü-sözsüz- yazılı tüm yollarla herkese sağlıklı bir iletişimle yardımcı olmaya çalıştığını açıklamıştır. Vena da çok iyi bir dinleyici ve aynı zamanda iyi bir anlatıcı olduğunu söylemiş. Hemen karar vermediğini tüm hedef kitleyi iyice dinleyip tarttıktan sonra bir karara vardığını ve bunu karşı tarafa sağlıklı ve anlaşılır bir dille iletildiğini belirterek sonradan keşke demeyi hiç sevmediğinden herkesi anlayışla karşılayıp iyi bir iletişimle uğurladığını söyleyerek düşüncelerini böyle dile getirmiştir.

Katılımcılardan alınan verilerden anlaşılacağı üzere bütün katılımcılar, kendileriyle iletişim kurulmasının kolay olduğunu ve iletişime açık olduğunu belirtmektedirler. Tamamı iyi bir birer dinleyici olduğunu vurgulayarak, içlerinden bazıları da iletişim konusunda seminerler aldığını belirterek karşısındakinin duygularını anlamaya önem verdiklerini söylemektedirler.

Personellerin hedef kitle ile olan iletişimleri konusunda yeterli bir seviyede olmaları kurumun temel amacı olan acil hizmetin en etkili bir şekilde gerçekleştirmesini sağlayacaktır.

Çünkü bu konuda yeterli olan ve hedef kitle ile sağlıklı bir iletişim kuran bir personel, hem hedef kitlenin tamamının acil ihtiyacını sorunsuz karşılayacaktır hem de kurumun amacını doğru bir şekilde gerçekleşmesini sağlayarak kurumun imajını olumlu yönde arttırmasına katkı sağlayacaktır. Empati eksikliği insanları birbirinden uzaklaştırıp iletişimsizliğe ya da anlaşmazlığa itmektedir. Bu nedenle etkili iletişimi kurup sürdürmenin en önemli yollarından biri olan empatiye önem vermek gerekmektedir. Aynı zamanda 112 personellerinin duyguları anlamaya çalışma davranışının altında aldığı seminer eğitimlerinin etkileri bulunduğu düşünülmektedir.

112 personellerinin hedef kitle açısından iyi bir dinleyici olduklarını vurgulamaları, iletişime açık olduklarını beyan etmeleri, olumlu ve sağlıklı bir iletişimde demokratik bir ilişki anlayışı benimsediklerini ve uyguladıklarını da göstermektedir. İyi bir dinleyici olmak iletişimin temel taşıdır. Bu nedenle iyi bir dinleyici olmadan hedef kitleyi ya da karşınızdakinini anlamak mümkün değildir. Ayrıca 112 personelleri iyi bir dinleyici ve sabır göstermedikleri sürece kurumun acil hizmetlerini sunmakta sorunlar yaşayacaktır.

İletişim Sürecinde Yaşanılan Sorunlara İlişkin Görüşler

Personel ve Hedef Kitle Arasında Kurulan İletişimin Yeterliliğine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan katılımcı personellerin genel olarak, hedef kitleyle kurdukları iletişimin yaptıkları işin acil ve ivedilik açısından yetersiz kaldığını ve problem yaşadıkları görüşlerinden anlaşılmaktadır. Bu durumu açıklayan katılımcı 112 personellerin görüşlerinden bazıları aşağıdaki gibidir:

Ayşe: "...görevimiz sadece vatandaşın derdini ve adres bilgilerini öğrenmektedir. Bu işlemin minimum 30 saniye, maksimum 1 dakikayı geçmemesi gerekir. Arayan vatandaşa ancak nazik ve etkili bir ses tonuyla yardımcı olabiliyorum. Öbür türlü ne karşında beni görebilmekte ne de kendisiyle uzunca konuşabilecek bir lüksüm var, istek dışı bir iletişim yetersizliği söz konusudur..."

Gülümser, İlhan ve Derya da hedef kitle ile olan iletişim düzeylerinin kurumun kurallarından ya da şartlarından kaynaklı yetersiz kalabildiğini söylemiştir.

112 acil çağrı merkezi personellerinden oluşan katılımcıların görüşlerinden anlaşılacağı üzere katılımcıların tamamı hedef kitle ile iletişim düzeylerini yetersiz bulmaktadırlar. Katılımcıların hepsi hedef kitle ile iletişim düzeylerinin yetersiz kalışını 112 acil çağrı merkezine özgü kurallara bağlamaktadır. Hedef kitleden gelen çağrı ya da mesaj 30 saniyede değerlendirilip ilgili birime aktarmaları gerekmekte olduğunu ve bunun hedef kitle ile sağlıklı bir iletişimin önünü kestiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılardan Mehmet'in görüşü dikkat çekicidir. Çünkü hedef kitle ile olan iletişimlerinin çağrıyı 30 saniyede karşılayıp sonlandırmak çağrıya acil çağrı merkezi diyerek cevap vermek, işin gereği hızlı ve pratik olmak, açılış ve kapanış cümlelerinin ve zorunlu ifadelerin kullanılması gibi kuruma özgü kuralların iletişimi monotonlaştırarak olumsuzlaştırdığını vurgulamıştır.

Bir önceki temada kendini iletişim yönünden yeterli bulduklarını söyleyen katılımcıların tamamı, hedef kitle ile olan iletişim düzeyi yeterliliklerini kendilerinden değil kuruma özgü kurallardan kaynaklandığını bu tema altında katılımcılardan alınan verilere göre belirlenmiştir.

Personel ve Hedef Kitle Arasındaki İletişim Sürecinde Yaşanılan Problemlere İlişkin Görüşler

Görüşme yapılan 112 acil çağrı merkezi personellerinin tamamından genel anlamda hedef kitle ile kurdukları iletişimde ya da iletişim sürecinde problem yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu konudaki görüşler şu şekildedir:

Mehmet bu durumu şu sözlerle ifade etmektedir: *"Yaptığımız görüşmeler, idare*

tarafından izlenmekte, görüşmelerimiz kayıt altına alınmakta ve her çalışmamız adeta hareket-zaman etüdü anlayışıyla yapılıyor. Bunun yanında bir kişiye en fazla ne kadar zaman ayırabileceğimiz gibi ayrıntılar sorgulanıyor ya da denetleniyor; her dakika elektronik gözetim altında tutuluyoruz. Yani hızlı ve pratik bir şekilde robotlaşmazsak işimiz aksar düşüncesiyle bir yerden sonra duygusuzlaşıyoruz. Elbette bu sıkıntıların başında vardiyalı çalışmamız gelmektedir. Çok çalışıp az dinleniyor; az uyuyoruz...”

Derya ise yaptıkları işin çok yoğun ve stresli olduğunu söyleyerek hedef kitle ile iletişim sürecinde yaşadıkları problemleri şöyle ifade etmiştir:

“...yaptığımız iş monoton bir yapıdadır durmadan telefon bakıyoruz, standart cümleler kuruyoruz, konuşmayı olabildiğince kısa kesiyoruz. İş yükümüzün fazla olduğunu söyleyebilirim çünkü 12 saat çalışıyoruz. Vardiyalı sistem uyku düzenimi bozmuş durumda... en kötüsü bizi arayan insanların içinde buldukları stresli, gergin veya sinirli ruh hali onlarla iletişim kurmamızı zorlaştırıyor. Bilgilerini almaya çalışırken bayan olmamdan kaynaklı olsa gerek çeşitli kötü hakaretlere maruz kalıyorum. Hedef kitleden işittiğim hakaretler elbette psikolojimi bozmasının yanında bir sonraki vatandaşla kuracağım iletişimde önyargılı olmama neden oluyor. Böylelikle en ufak bir şeyde karşı tarafa tepkimi koyuyorum bu da karşı tarafı daha da sinirlendiriyor ve kişiyle anlaşmadan ilgili birime aktarmak zorunda kalıyorum...”

Ayşe hedef kitle iletişim sürecinde yaşadıkları problemi en çok gelen çağrının arka planında olan gürültüye ve işyerindeki gürültü ve stres kaynaklarına bağlamıştır. Safiye de daha çok çağrı yoğunluğu, tekrarlayan işlemler, mola yetersizliği ve uykusuzluğun hedef kitle ile etkili bir iletişimin kurulmasını engellediğini söylemiştir.

Gülümser de hedef kitle ile olan iletişim sürecini etkileyen problemleri hedef kitlenin kültür düzeyi, sürekli problemlili veya sinirli olan kişilerin araması, değişken çalışma saatleri, molaların az olması ve monoton iletişim düzeyi olarak sıralamıştır. Vena ise en çok uykusuzluk, dinlenememe ve stresli ortamın yapısı hedef kitle ile sağlıklı bir iletişim kurmasını engellediğini söylemiştir.

Bu tema altında 112 acil çağrı merkezi personellerinden oluşan katılımcılardan toplanılan verilere göre katılımcıların tamamı hedef kitle ile olan iletişim sürecini olumsuz bir şekilde etkileyen problemlerin oldukları görülmüştür. Bu problemler genellikle 112 acil çağrı merkezi kurumuna özgü şartlardan kaynaklandığı görülmüştür. Kurum vardiyalı bir sistemle çalışır durumda kimi personeller 12 saat çalışıp 48 saat dinlenirken kimi personeller de 24 saat çalışıp 72 ya da 96 saat dinlenmektedir. Çalışma saatleri personeller arasında değişkenlik göstermektedir. Bundan ötürü tüm katılımcılar çok çalışıp az dinleme ya da uykusuz kalmanın sonucu olarak hedef kitle ile olan iletişim sürecinde problemler yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bunun yanında katılımcılar en çok idare tarafından neler yaptıkları ne kadar çalıştıklarının denetlenmesi yoluyla elektronik gözetlemeden etkilendiklerini dile getirmişlerdir.

Aynı zamanda 112 personelleri hedef kitle olan iletişimlerinin rutin bir şekilde gerçekleştirdiğini mesai bitimine kadar hep kurum tarafından belirlenen iletişim, açılış ve kapanış cümlelerinin ve zorunlu ifadelerin kurulmasıyla monoton bir hal almakta zira personel bu rutin iletişim sürecini her telefonda tekrarlamak ve belirlenmiş iletişim modeline bağlı kalmak zorundadır. Sonuç olarak bu çalışma şekli bireyin rutin bir çalışmaya hapsoldüğünü ve yoğun bir iş yükü altında kaldığına işaret ederek hedef kitle ile iletişimlerini olumsuz etkilemektedir.

Personel ve Hedef Kitle Arasında Kurulan İletişim Sürecinde Kurum Yöneticilerinden Kaynaklanan Problemlere İlişkin Görüşler

Katılımcı 112 personelleri bu konuya kendi açılarından bakarak farklı cevaplar vermişlerdir. Bu konudaki katılımcı görüşlerinden bazıları şu şekildedir:

Mehmet: “...yöneticiler bizlerle yeterli düzeyde iletişime geçmemektedir. Genellikle üçüncü kişilerle muhatap oluyoruz. Sorunlarımız olduğunda direkt kurumun müdürüne değil koordinasyondaki arkadaşlara ulaşarak sorunu halletmeye çalışıyorum...”

Rana: “...özellikle çağrı alıcı arkadaşlarımızın sayısı az, bu nedenle daha çok çalışıyorlar ve bu da iş yükünün artması demektir. Yönetim yeterli sayıda personel talebinde bulunmamaktadır. Sayı az olunca bu sefer mesai arkadaşlarımızla aramız açılıyor; işte ben daha çok oturdum, çalıştım, sen daha az çağrı aldın gibi gerginlikler yaşanabiliyor haliyle bunu hedef kitle ile olan iletişime yansıtıyoruz...”

Neriman: “...daha önce de belirttiğim gibi yöneticiler tarafından sistem üzerinden gözetlenmek oldukça rahatsızlık verici ve bizimle hedef kitle iletişimimizi ciddi anlamda sekteye uğratan büyük bir problemdir diyebilirim...”

Safiye de personel sayısının az olmasından ötürü en çok izin almalarında yönetimle sıkıntılar yaşadığını ve bu olumsuzluğun hedef kitle ile telefonda olan iletişime de yansıdığını söylemiştir. Gülümser özellikle kurum yöneticilerinin kendileriyle sıkça toplantılar yapmadıklarına ve iletişim ya da stres odaklı çok az eğitimler düzenlendiğine ilişkin görüşlerinin hedef kitle ile iletişimlerini olumsuz etkilediğini vurgulamıştır. Kahraman daha çok kurum yöneticileri ya da idare tarafından kurulan hedef kitleyle iletişimlerini monotonlaştıran rutin iletişim kurallarının kendisini gerginleştirdiğini ve kendisinin robotlaşarak duygusuzlaşmasının hedef kitle ile iletişim sürecinde olumsuz bağlar kurmasına sebep olduğunu söylemiştir. Ayşe de kurum yöneticilerinin personellerden oluşan gruplar arasındaki birlikteliği sağlamadığı, her grupta durumun farklı ilerlemesine neden olduğunu söyleyerek bunun da kendilerine olumsuz olarak geri döndüğünü belirtmiştir. İlhan; personelin kendi aralarında gerçekleştirdikleri nöbet değişimlerinde kurum yöneticilerinin daha esnek olmaları gerektiği üzerinde durmuştur.

Derya: “...stres yönetimi, stresle başa çıkma ve iletişim üzerine verilen eğitimler,

yok denilecek kadar yetersiz kalmaktadır. Bunun yanında kurum yöneticileri düzenli olarak bizlerle görüşmeler yapıp, sorunlarımıza nasıl çözüm önerileri getirdiğimizi değerlendirmelidir. Bu durum bizlere, üstlerimiz tarafından değerli olduğumuz hissini verecek ve motivasyon artırıcı etkisi olacaktır. Haliyle vatandaşla iletişimimizi de kolaylaştırıcı yönde bir yardımı olacaktır diye de umuyorum...”

112 acil çağrı merkezi personeli ve hedef kitleyle iletişim sürecinde kurum yöneticilerinden kaynaklanan problemlerin başında gelenler katılımcılardan alınan verilerin çözümlenmelerine göre şöyle sıralanabilir:

Personellerle iletişim düzeylerinin yetersiz olması, personele stres azaltacak aktivitelerin düzenlenmeyişi, personellerin eğitim ve sağlığına ilişkin eğitimlerin yok denilecek kadar az oluşu ve kuruma özgü çalışma şartlarının olumsuz olarak görülmesi tüm katılımcıların ortak görüşü olduğu görülmektedir.

Araştırmadaki katılımcı 112 personellerin görüşlerine göre kurum yöneticilerinden kaynaklanan personele stres azaltacak aktivitelerin düzenlenmeyişi, personellerin eğitim ve sağlığına ilişkin eğitimlerin yok denilecek kadar az düzenlenmesi ve kuruma özgü çalışma şartlarının olumsuzluğu gibi çeşitli sebeplerle 112 personellerinin hedef kitle ile iletişim sürecinde problem yaşanabildiğini belirtmişlerdir. Belirtilen problemler sebebiyle 112 acil çağrı merkezi personeli ve hedef kitle ile iletişim süreçlerinde meydana gelen engeller taraflar arasında sağlıklı bir iletişim ilişkisini olumsuz etkilemektedir.

İletişim Sürecinde Hedef Kitle Tarafından Kaynaklanan Problemlere İlişkin Görüşler

Genel olarak değerlendirildiğinde 112 personellerinden oluşan katılımcılardan toplanılan verilere göre personeller kuruma özgü olumsuz çalışma şartlarından sonra en çok hedef kitleden kaynaklanan ve aralarında iletişimsizlik yaratan problemler yaşadıklarını belirtmişlerdir. Örneğin; katılımcılar hedef kitlenin en çok 112'yi gereksiz yere araması ve yalan ihbar ya da vakada bulunması hizmeti su istimal ederek personelleri bezdirmeleri iletişimde aksaklıklara neden olduğunu belirtmişlerdir. Bu tema altında toplanılan katılımcıların görüşlerine değinecek olursak;

Derya özellikle kendisini taciz eden ya da hakarete bulunan ve bağırarak işini halletmeye çalışan ya da tehditler savurarak kriz geçiren hedef kitle ile iletişim kurmakta zorluk yaşadığını söyleyerek sabit bir profil yerine her cinsten, yaştan, kültürel farklılığa ve değişik ruh halinde olan insanlarla sağlıklı bir iletişimi gerçekleştirmenin zor olduğunu söylemiştir. Safiye de aynı şekilde hedef kitlenin kültürel ve eğitim düzeylerinin farklılığından kaynaklı şive yapısından ötürü iletişimde sıkıntılar yaşadığını belirtmiştir.

Rana da diğerleriyle aynı görüşte olup, daha çok bayan olmasından ötürü gece mesailerinde arayan bazı sapıkların tacizlerine maruz kaldığını ve bu durumda konuşamayıp iletişimi hemen sonlandırdığını söylemiştir. Gülümser gereksiz aramaların ve yalan ihbarların ardından asıl ihtiyacı olanlara inanmama ya da istemsiz konuşmay-

la sağlıklı bir iletişim kurmayı olumsuz etkilediğini açıklamıştır. Kahraman ise hedef kitlenin adresleri yeterince bilmemesi ve çevresinden öğrenmeye çalışmasının zaman aldığını ve kimi durumlarda gerginlik yaşayıp taraflar arasında tartışmaya sebep olduğunu ve bunun iletişimi kopardığını dile getirmiştir.

Ayşe, 112 acil çağrı merkezi personeli ve hedef kitle arasında hedef kitleden kaynaklı problemlere ilişkin görüşlerini şöyle ifade etmiştir: “...insanlara güzel bir hizmet sunuyoruz amacımız sorunlarına yardım etmek ve çözüm bulmak fakat insanların bu hizmeti su istimal etmektedir. Kimi dalgasına arar kimi can sıkıntısından arar kimi de gerçekten ihtiyacı olduğu için arar. Gereksiz ve yalan ihbarlar çok olunca her arayana acaba yalandan mı arıyor ön yargısıyla yaklaşınca ilk iletişimde bir olumsuz izlenim oluşuyor. Bunun yanında insanlar değişik ruh halleri içinde olmaktadır, ya konuşmıyorlar ya da bağırıp çağırımlarıyla olumlu bir iletişime engel koyuyorlar...”

Görüldüğü gibi katılımcılar hizmetin su istimal edilmesi, gereksiz, yalan, hakaret ve taciz içerikli aramalar ve tüm acil numaraların 112’de toplandığının bilinmemesi ya da insanların kültürel ve eğitim düzeyleri gibi hedef kitleden kaynaklı iletişim problemleri olduğu belirtmektedirler.

Hedef Kitle İle Yaşanan İletişimle İlgili Problemleri Öğrenmek İçin Kurum Yöneticilerinin İzlediği Yöntemlere İlişkin Görüşler

Katılımcılar personel ve hedef kitle ile iletişim sürecinde yaşadıkları ve kurum yöneticilerinden kaynaklanan problemleri genellikle kendileri idareye bildirdiklerini ve bu problemlerin çözümü için çeşitli toplantıların düzenlenmesi için talepte bulduklarını belirtmişlerdir. Hedef kitleden kaynaklanan problemlerin ise sistem üzerinden idare tarafından kontrol edilip denetlenmekte olduğunu belirtmişlerdir.

Bu durumu anlatan katılımcı 112 personellerin görüşlerinden bazıları aşağıda verilmiştir.

Mehmet: “...ancak bizim tarafımızdan kurum yöneticilerine ya da idarecilere kendilerinden kaynaklanan sorunları ilettiğimiz zaman çözüm bulacaklarını söylemekteler. Fakat sistem uyumlu olmadığı için maalesef çalışma saatlerimiz gibi sorunlara çözüm üretilmiyor...”

Derya: “...hedef kitle ile yaşadığımız bazı problemlere sistem çözüm buluyor. Örneğin, sık sık gereksiz yere arayan numaraları bir saatliğine engelliyoruz. Ama maalesef bağırın, hakaret eden ya da taciz eden insanlara herhangi bir çözüm yok. Onları öyle kabullenip iletişim kurmak gerekiyor. Çünkü insanların sahip oldukları kültürel değerlerini ya da ruh hallerini değiştirmek bizim elimizde değil. Hedef kitleden kaynaklı gürültüyü de ortadan kaldırmak zor. Çünkü o an hedef kitle zor durumda ne kadar da olay yerinden uzaklaşmasını söylesek de gürültünün önüne geçilemiyor...”

Katılımcıların tamamından alınan verilere göre 112 acil çağrı merkezi personelleri ve hedef kitle arasındaki iletişim sürecinde yaşadıkları problemleri öğrenmeye ilişkin kurum yöneticileri tarafından izlenen özel bir yöntem bulunmamaktadır. 112 personelleri genelde problemlerini kurum yöneticilerine toplantılar düzenletip iletişime çalıştıklarını belirtmişlerdir. Hedef kitleden kaynaklı ve taraflar arasında iletişime engel problemlerinden bazılarının sistem çözümler üretmekte bazılarının ise çözümsüz kaldığını ve bunlara engel olmanın ellerinde olmadıklarını söylemişlerdir.

Bu durumda bu tema altında toplanılan verilere göre şu sonuca ulaşılabilir; personeller hedef kitle ile iletişim sürecinde yaşadıkları problemlerin, kurum yöneticilerinin bilgisi olması konusunda kendilerine has yöntemler kullanmaya çalıştıkları söylenebilir.

Hedef Kitle İle Etkili Bir İletişim Süreci Yaşanması İçin Personellerin Çözüm ve Önerilerine İlişkin Görüşler

112 personellerinden oluşan katılımcılar hedef kitle ile iletişim süreçlerinde kurum tarafından kaynaklanan problemler söz konusu olduğunda ilgili kişilerle yüz yüze görüşüp problemleri halletmeye çalıştıklarını belirtmişlerdir. Kendilerinden kaynaklanan ve hedef kitle ile iletişim sürecini etkileyen problemler söz konusu olduğunda bu konuyla ilgili eğitimler aldıklarını söylemişlerdir. Kendilerinden kaynaklanan sorun çözülebilecek bir sorun ise çözmeye çalıştıklarını, değilse ilgili birimlere ya da kişilere sorunu iletip, sorun yaşayan kişiye çözümü için yardım aldıklarını belirtmişlerdir. Hedef kitle ile iletişim sürecinde yaşadıkları problem hedef kitleden kaynaklandığı durumlarda ise gereksiz ve yalan aramaların ya da ihbarların önüne geçilmekte hedef kitlenin kişisel ya da kültürel değerlerinden kaynaklanan problemlere herhangi bir çözüm bulunmadığını belirtmişlerdir. Bu konudaki 112 personellerinden oluşan katılımcıların görüşleri şöyledir:

İlhan hedef kitle iletişim sürecinde kurumdan kaynaklanan bir problem söz konusu olduğunda konuyla ilgili çözüm üretip sorunu halletmek için direkt ilgili kişilerle yüz yüze irtibata geçtiğini belirtmiştir. Bu konuyla ilgili düşüncelerini şöyle açıklamıştır:

“...hedefkitle ile olan iletişimimizi değişik faktörler etkiliyor demiştik. İşte bunlardan kurum iletişimi engelliyorsa, kendim şahsi olarak gidip idaredeki arkadaşlara durumu bildiririm ve bunun için gerekli olan çözümü söylerim. Mesela idare tarafından iletişimi engelleyen sorunlarımızdan biri personel eksikliğidir. Personelin az olması demek iş yükü ve yoğunluğun çok olması demektir. Yoğunluk esnasında gerginlik ve stres artıyor ve bunu telefonun ucundaki hedef kitleye yansıtılmamak kimi zaman elimizde olmuyor. Haliyle hedef kitle ile olan iletişimimizi olumsuz etkiler. Kuruma devlet personel ataması yapmaktadır. Bu nedenle hemen personel bulmak kolay değildir. Bunun yerine gruptaki personel sayımız 7'nin altına düştüğü durumlarda diğer grup arkadaşlarımızdan personel takviyesinde bulunarak problemin önüne geçebiliyoruz.”

Derya hedef kitle ile iletişim sürecinin sağlıklı ve etkili yürütülebilmesi için personellerin tamamı hedef kitle ile etkili iletişim kurmanın yollarını bilmesi ve bu konuda eğitimler almasını bunun yanında telefonla ya da tanıtımlarla hedef kitlelerin gereksiz yere 112'yi meşgul etmemeleri konusunda bilgilendirmeleri ve güven oluşturmaları gibi çeşitli çözümler önermiştir. Ayşe de hedef kitlenin kişisel, kültürel ve içinde bulunduğu ruh halini anlayışla karşılayarak ve hiçbir şey sorgulamadan karşı tarafla sorunsuz bir iletişim kurmanın ancak çözüm önerileri olabileceğini söylemiştir. Kahraman da her şeyden önce kurum yöneticilerin sık sık toplantılar düzenleyerek ve yaşadığımız problemlerin tamamını dile getirip, nasıl çözü üretebileceğimiz konusunda çalışmalar yapmamız gerektiğini vurgulamıştır.

Vena özellikle çalışma saatlerinde kurum yöneticilerinin daha esnek davranması ve personele yeterli düzeyde uykularını alacak şekilde dinlenme zamanları sağlamlarını hedef kitle ile olan iletişim sürecine büyük ve etkili bir katkı sağlayacağını söylemiştir. Gülümser de idarenin kendilerine elektronik gözetlemeyle baskı kurduğunu ve bunun ister istemez kendilerinde stres yaratmasıyla hedef kitleyle iletişim sürecini olumsuz etkilediğini belirterek bu konuda farklı yöntemler denenmesini önermiştir. Neriman daha çok hedef kitle ile olan iletişim aracı telefona vurgu yaparak telefonla karşı tarafa nasıl etkili ve rahat bir iletişim kurulacağı üzerine çalışmaların yapılması gerektiğini belirtmiştir.

Safiye: “...karşımızdaki kim olursa olsun ya da bize nasıl hitap ediyorsa etsin görevimiz gereği ona karşı ilgili, sabırlı, hoşgörülü, saygılı olup empati kurarak ona yardımcı olmalıyız. Ancak böyle sağlıklı ve anlaşılır bir iletişim kurabiliriz. Algularımız iletişime açık olmalı, önyargılı davranmamalı hedef kitleye her zaman özverili davranarak ona değerli ve yanında olduğumuzu hissettirmeliyiz. Bunlar da ancak personelin iyi şartlarda çalışmasıyla gerçekleşir. Çalışma saatlerimiz uygun, yeterli ve verili düzeyde çalışıp dinlenirsek yorgunluğumuz ve gerginliğimiz de olmayacaktır. Aksi durumda çok çalışıp az dinlenme ya da uyku olunca gelen çağrıları sağlıklı bir iletişimle karşılamakta güçlükler çektiğimi daha önce de belirtmiştim. Stres ve gerginlik bir yerden sonra boğuyor, sonra geriye hedef kitleye karşı ne nezaket kalıyor ne de sağlıklı bir iletişim...”

112 personellerinden oluşan katılımcıların tamamı hedef kitle ile olan iletişim sürecindeki problemlere çözüm ve önerileri konusunda birbirine benzer noktalar üzerinde durmuşlardır. Bu durumda 112 acil çağrı merkezinde görev yapan katılımcıların tamamının personel ve hedef kitle arasındaki iletişim sürecine etki eden problemlere karşın çözüm ve öneri konusunda benzer görüşler belirttikleri söylenebilir

SONUÇLAR

İnsanlar hem yaşam alanlarını hem de iş alanlarını sağlıklı bir iletişim sayesinde sürdürmektedirler. Bu nedenle iletişim hem sosyal yaşamın hem de kurumların vazgeçilmez bir unsurudur ve sağlıklı ilişkiler kurmayı sağlamaktadır.

Bireyin yaşam alanında etkisi büyük olan iletişim, doğal olarak 112 acil çağrı merkezi personelleri ve hizmet sundukları hedef kitle arasında da önemli bir yer tutmaktadır. Kurumlarda, özellikle de 112 acil çağrı merkezi gibi iletişim tabanlı olan yerlerde insanlara acil hizmet etme amacıyla oluşturulmuş kurumlarda, personellerin 7/24 muhatap oldukları hedef kitle ile sağlıklı bir iletişim kuruyor olması önem arz etmektedir. Zira 112 acil çağrı merkezinde personel ve hedef kitle arasındaki işleyişin her adımında iletişim ön plandadır. Hedef kitle telefon aracılığıyla iletişim ihtiyacını ya da acil durumunu belirtirken 112 acil çağrı merkezi personeli de aynı yöntemle ihtiyaca karşılık vermektedir. Böyle bir iletişim sürecinde taraflar arasında problemler olduğu durumlarda sağlıklı bir iletişimde aksamalar meydana gelmektedir.

Tüm bu gerekçelerden yola çıkarak araştırmada, 112 acil çağrı merkezi personelleri ve hedef kitle arasındaki iletişim sürecini etkileyen sorunların neler olabileceği konusu incelenmiştir. Araştırmaya davet edilen 112 personellerinden oluşan katılımcılardan elde edilen veri sonuçlarına göre personellerin hedef kitle ile iletişim sürecinde yaşadıkları problemler genellikle kuruma özgü çalışma şartları ve hedef kitleden kaynaklandığı belirlenerek bunun yanı sıra katılımcıların hedef kitle ile iletişimlerini olumsuz etkileyen problemlerin birbirine benzer olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların tamamı hem kendilerini iletişim yönünden hem de hedef kitle ile kurdukları iletişim düzeyi açısından yeterli bulmaktadırlar. Ancak hem kuruma özgü çalışma şartları hem de hedef kitlenin kişisel ya da kültürel değerlerin etkisiyle personellerin hedef kitle ile sağlıklı bir iletişim gerçekleştiremedikleri sonucuna varılmıştır.

Elektronik gözetlemeden yola çıkarak 112 acil çağrı merkezini Jeremy Bentham'ın 1791 yılında ortaya çıkardığı mimari tasarımı olan 'panopticon' benzetebiliriz. Panopticonda suç işleyenleri daima gözetleyen, denetleyen ve normalleştirmeye çalışan bir gözetmen bulunmaktadır. Bu durumda idare de hatalarını tespit etme amaçlı 112 personellerini sistem üzerinden takip etmesi hem personellerin mahremiyet alanını işgal etmekte hem de onlar üzerinde disiplin kurmaya çalışmaktadır. Foucault'un belirttiği gibi bedenler gözetim disiplini ile terbiye edilmeye çalışılmıştır (Güngör, 2013: 242). Personeller bu denli takip edilince hedef kitle ile iletişimlerinin kayıt altına alınması ve depolanması hedef kitle ile olan iletişimlerini de etkilediklerini vurguladıkları belirlenmiştir.

Duygusal zekanın da dört alt boyutundan biri duyguları anlama yeterliğidir. Sağlıklı insan ilişkileri ve iletişim için bireylerin duyguları anlama ve duygularla başa çıkma becerilerine hakim olmaları gerekmektedir (Titrek, 2007:85). 112 acil çağrı merkezi personellerinin sahip olması gereken en önemli yeterlik alanlarından biri iletişimdir. Araştırma sürecine katılan katılımcı personellerin görüşlerine göre kendilerini hedef kitle ile kurdukları iletişim konusunda yeterli bulmaktadır. Katılımcı personellerin görüşlerinden iletişim açısından kendilerini olumlu değerlendirdikleri ve bu konuda fazla sorun yaşamadıkları söylenebilir

Araştırma sonucu katılımcılardan toplanılan verilere göre katılımcıların tamamı hedef kitle ile olan iletişim sürecini olumsuz bir şekilde etkileyen problemlerin oldukları görülmüştür. Bunun yanında yaşanan olası iletişim problemlerinin kaynağı olarak hedef kitle ile olan iletişimlerini 30 saniyede konuşup ve çağrıyı sonlandırmak çağrıya acil çağrı merkezi diyerek cevap vermek, işin gereği hızlı ve pratik olmak, açılış ve kapanış cümlelerinin ve zorunlu ifadelerin kullanılması gibi kuruma özgü kurallar gösterilmiştir. Aynı zamanda vardiyalı sistem, uykusuzluk, dinlenme mollarının az olması, hedef kitlenin içinde bulunduğu psikolojik durumu ya da kültürel değerleri ve rutin iletişim gibi problemler hedef kitle ile sağlıklı bir iletişimin önünü kestiklerini belirtmişlerdir.

Katılımcılar hedef kitle ile olan iletişim sürecinde kurum yöneticilerinden kaynaklanan problemler konusunda kendi bakış açılarından bakarak cevaplar vermişlerdir. Kurum yöneticilerinin personellerle iletişim düzeylerinin yetersiz olması, personele stres atıcı aktivitelerin düzenlenmeyişi, personellerin eğitim ve sağlığına ilişkin eğitimlerin yok denilecek kadar az düzenlenmesi ve kuruma özgü çalışma şartlarının olumsuz olarak görülmesi gibi nedenler tüm katılımcıların ortak görüşü olduğu görülmektedir. Bu nedenlerle 112 personellerinin hedef kitle ile iletişim sürecinde problem yaşanabildiğini belirtmişlerdir. Aynı zamanda 112 acil çağrı merkezi personeli ve hedef kitle ile iletişim süreçlerinde meydana gelen engeller taraflar arasında sağlıklı bir iletişim ilişkisini olumsuz etkilediği sonucuna varılmıştır.

Personel ve hedef kitle iletişimini olumsuz etkileyen ve hedef kitleden kaynaklanan problemlerin başında ise hedef kitle tarafından hizmetin su istimal edilmesi, gereksiz, yalan, hakaret ve taciz içerikli aramalar ve tüm acil numaraların 112’de toplandığının bilinmemesi ya da insanların kültürel ve eğitim düzeyleri gibi problemler iletişimi olumsuz etkilediği sonucuna varılmıştır.

112 acil çağrı merkezi personelleri ve hedef kitle arasındaki iletişim sürecinde yaşadıkları problemleri öğrenmeye ilişkin kurum yöneticileri tarafından izlenen özel bir yöntem bulunmamaktadır. 112 personelleri genelde problemlerini kurum yöneticilerine toplantılar düzenletip iletmeye çalıştıklarını belirtmişlerdir. Hedef kitleden kaynaklı ve taraflar arasında iletişime engel problemlerinden bazılarını sistem çözümler üretmekte bazılarının ise çözümsüz kaldığını ve bunlara engel olmanın ellerinde olmadıkları görülmüştür.

112 acil çağrı merkezinde personel ve hedef kitle arasında etkili bir iletişim sürecinin yaşanabilmesi için; personeller hedef kitle ile iletişim sürecini etkileyen problemlere karşı etkili olan kaynağı bulup bununla ilgili çalışmalar yaptıklarını ve ilgili birimlerle yüz yüze görüşüp problemlerini bu yolla halletmeye çalıştıklarını belirtmişlerdir. Kendilerinden kaynaklanan ve hedef kitle ile iletişim sürecini etkileyen bir problem söz konusu olmaması için eğitimler aldıklarını söylemişlerdir. Hedef kitle ile iletişim sürecinde yaşadıkları problem hedef kitleden kaynaklandığı durumlarda ise gereksiz ve yalan aramaların ya da ihbarların önüne geçecek çözümler ürettikleri görülmüştür.

Bunların yanı sıra 112 acil çağrı merkezinde hedef kitle ile yüz yüze etkileşim olmadan telefon aracılığıyla iletişim ilişkilerinin kurumaya çalışılmasıyla daha kopuk iletişime geçtikleri tespit edilmiştir.

Hedef kitlenin 112 acil çağrı merkezinden en büyük beklentisi hızlı hizmet sunmalarıdır. Ama kimi durumlarda teknolojik alt yapı eksikliği ve yetersizlikler, sunulan hizmetin kesilmesine sebep olmasıyla hizmetin kesintisiz bir şekilde sürmesi beklentisi içinde olan hedef kitlenin sinirlenmesine yol açmasıyla taraflar arasındaki iletişimin yönünü olumsuz değiştirdiği sonucuna varılmıştır.

112 acil çağrı merkezinde tüm iletişim, açılış ve kapanış cümlelerinin ve zorunlu ifadelerin kullanımı yönetim tarafından belirlenmektedir. 112 personeli bu rutin iletişim sürecini her telefonda tekrarlaması sonucu hedef kitle ile olan iletişimin kopuklaşmasına sebebiyet verdiği sonucuna varılmıştır.

Hedef kitle ile kısa süreli iletişimin monoton olması, iş yükünün fazla olması ve yoğun stresli bir ortam olması strese bağlı rahatsızlıklara neden olduğu gibi hedef kitle ile iletişimi de derinden olumsuz etkilediği ve tarafları iletişimsizliğe ittiği tespit edilmiştir.

Personelleri etkileyen ortamdaki gürültü ya da gelen çağrının arka planında olan gürültü ve diğer stres kaynakları gibi fiziksel etkiler iletişim sürecini olumsuz etkilediği gibi dinleme ve anlama güçlüğü ortaya çıkarak taraflar arasında konuşmanın kesintiye uğraması sonucu iletişimin bozulduğu görülmüştür.

Yapılan araştırma sonuçlarına göre vardiyalı sistem personellerin eşleri ve çocukları ile ilişkileri ve iletişimlerinde kopukluk meydana getirdiği tespit edilmiştir. Bu durum personel ve hedef kitle arasındaki iletişimde de sorunlar ve tartışmalara sebep olduğu görülmüştür.

Çağrı yoğunluğu, tekrarlayan iletişim, mola yetersizliği, işyeri ortamı, personel eksikliği, çalışma saatleri 112 acil çağrı merkezi personellerinde gerginlik yaratmakta ve bu faktörler taraflar arasındaki iletişimi olumsuz etkilemektedir.

Özellikle son yıllarda alanyazında iletişim süreçleriyle ilgili çalışmalarda etnografik çalışmaların daha sık yapıldığı görülmektedir. Türkiye’de bu alanda nitel çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Katılımcılarla daha uzun zaman geçirerek, ortamın bir parçası olarak yapılan çalışmalarda özellikle iletişim süreçlerinde yaşanan problemler bu yöntemle daha kolay cevap bulacak, “nasıl” sorusunun cevabı daha net olacaktır. 112 özelinde, kurum personeline yönelik seminer, konferans vb. hizmet içi eğitimler düzenlenmeli; iletişim etkinliklerini içeren bu eğitimlerle hedef kitle ile sağlıklı iletişim kurmak için çalışmalar yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

ADIGÜZEL, Zeynep (2005). *Sağlık Personel - Vatandaş (Hasta) İletişiminin Niteliği ve İletişimi Etkileyen Faktörler*, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Manisa.

ANIL, İnanç Asım (2010). *İşletmelerde İletişim Olgusu ve İletişim Sürecinde Dönüşüm*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.

BİÇER, Serkan (2013). *Facebook Sosyal Ağ Sitesinde Akademisyenlerin Kendilik Sunumu*, Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Tasarımı ve Yönetimi Anabilim Dalı, Eskişehir.

BİLGİN, Lale (2008). *Halkla İlişkiler*, Kumsaati Yayın, 1. Baskı, İstanbul.

ÇAVDAR, Murat (2009). *Çalışanlara Sağlanan Eğitim ve İletişim Olanaklarının İletişim Kurma Davranışları Üzerindeki Etkisi*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.

ÇELİK, Fatih (2008). *Sağlık Kurumlarında İletişim; Hasta İle Sağlık Personeli İletişimi Üzerine Bir Araştırma*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Konya.

ÇELİK, Fatih (2008). *Sağlık Kurumlarında İletişim; Hasta İle Sağlık Personeli İletişimi Üzerine Bir Araştırma*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Konya.

ÇİFTÇİ, Aysel (2003). *Kamu Hastanelerinde Halkla İlişkiler*, Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü, Sivas.

EKŞİ Ali, Çelikli Semra (2010). “*Almanya Paramedik Eğitiminin ve Acil Çağrı Sisteminin Değerlendirilmesi*”, İzmir.

EKŞİ, Ali (2010). “*Avrupa Birliği Uyum Sürecinde Tek Numara Acil Çağrı Sistem Uygulamasına Ambulans Personelinin Bakış Açısı*”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:7, Sayfa:2, İzmir

EKŞİ, Ali (2016). “*Kamu Hizmetinde Etkililik Ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı*”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:18, Sayfa: 395, İzmir

ERDOĞAN, İrfan (2005). *İletişimi Anlamak, Pozitif Matbaacılık*, Ankara.

ERTÜRK, Yıldız Dilek (2010). *Halkla İlişkilerin İletişim Öznesi: Empati*, Derin Yayınları, İstanbul.

GÖKÇE, Orhan (2002). *İletişim Bilimine Giriş*, Turhan Kitabevi, Ankara.

GÜNENÇ, Emel (2014). *Nlp (NöroLinguistik Programlama) Eğitiminin Sağlık Yö-*

neticilerinin İletişim Tarzı, Sözsüz İletişim Düzeyi Ve Kişiler Arası İletişim Süreci Üzerindeki Etkileri (Tire Devlet Hastanesinde Bir Uygulama), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

GÜNGÖR, Nazife (2013). *İletişim, Kuramlar ve Yaklaşımlar*, 2.Basım, Ankara, Siyasal Kitabevi.

HOŞGÖR Gündüz, Derya (2014). *İletişim Ve Sağlık İletişimi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

<http://www.memurlar.net/haber/468058/>, (Erişim Tarihi:12.04.2017)

KILIÇ, Melek (2014). *Sağlık Kurumlarında İletişim: Hasta-Sağlık Personeli İletişimi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

MUTLU, Erol (1998). *İletişim Sözlüğü*, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.

ÖNAL, Güngör (2000). *Halkla İlişkiler*, Türkmen Kitabevi, İstanbul.

ÖZCAN, Arif Barbaros (2014). *Kurumsal İletişim Yönetimi Çerçevesinde İletişim Etkinlikleri Ve Uygulamaları: Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) Uygulama Örneği*, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

ÖZCAN, İlknur (2014). *Çalışma Hayatında İletişim, İletişim Becerileri ve Motivasyon*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

ÖZODAŞIK, Mustafa (2012). *Halkla İlişkiler ve İletişim*, Anadolu Üniversitesi Yayını, 1.Baskı, Eskişehir.

ŞENGÜN, Semra (2014). *Sağlık Alanında İletişim, Hasta ve Sağlık Personeli İletişiminde Sorunlar Üzerine Bayındır Devlet Hastanesinde Bir Uygulama*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

TİTREK, Osman (2007). *IQ'danEQ'ya Duyguları Zekice Yönetme*, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

TURGUT, Fatma (2014). *Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Antalya 112 Acil Çağrı Merkezi Çalışanları Örneği)*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.

YATKIN, Ahmet YATKIN, Ümmühan Nazan (2010). *Halkla İlişkiler ve İletişim*, Nobel Yayın Dağıtım, 3.Baskı, Ankara.

YILDIRIM, Ali. Şimşek, Hasan. (2010). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, 10. Basım, Ankara, Seçkin Yayınları.

ZILLIOĞLU, Merih (2003). *İletişim Nedir?*, Cem Yayınevi, 2.Basım, İstanbul.