

**PERSONEL EL KİTABI**

**GÖREV TALİMATI**

1.Giriş yapmak isteyen her ziyaretçiyi ve çalışanı nezaketle karşılar. Kayıtlarını tutar.

2.Görev alanındaki tüm personele nezaketle ve eşit olarak muamele eder. (Oturarak, elinde sigarayla kıyafeti bozuk şekilde karşılamaz.)

3. Bölgesindeki otopark düzenini sağlar. Giriş ve çıkışları engelleyici şekilde park etmek isteyen araçlara müsaade etmez.

4.Önceden haber verilerek çıkışına izin verilen malzemenin dışında hiçbir malzemenin çıkışına, ev taşınmasına (Site/Rezidans/İşletme/Plaza) yetkililerinin bilgisi dışında asla müsaade etmez. Gördüğü tüm olumsuzlukları (Site/Rezidans/İşletme/Plaza) daki yetkili yöneticilere ve ÖNLEM GÜVENLİK Operasyon Amirine anında bildirir.

5.Güvenlik Görevlileri hediye, ikram, bahşiş vs. asla kabul etmez.

6.Takibi gerektiren işler var ise, görevi teslim ettiği arkadaşına bilgi verir.

7.Güvenlik/Danışma personelinin görev noktasına görevli personel dışında girilmesine müsaade etmez.

8.Hırsızlık, emniyeti ihlal vb. durum ile karşılaştığında önceden belirlenen (Site/Rezidans/İşletme/Plaza) daki yetkili yöneticilere ve ÖNLEM GÜVENLİK Operasyon Amirine anında ve olayın içeriğine göre POLİS 155, JANDARMA 156, İTFAİYE 110, ELEKTRİK ARIZA 186,DOĞAL GAZ ARIZA ACİL 187 vb. haberdar eder.

9.Günlük olayları görev defterine anında yazar ve vardiyasını teslim ederken görev saatleri içinde gelişen olayları ve takibi gerektiren durumları teslim edeceği Güvenlik/Danışma görevlisine bildirir.

10.Mesai saatlerinin bitiminde izinsiz personelin girişine müsaade etmez. Bu kişileri rapor eder.

11.Görev yerinde şahsi misafirini ağırlayamaz.

12. (Site/Rezidans/İşletme/Plaza) daki kişilere ait hiçbir bilgi ve belgeyi 3. Şahıslara veremez. (Telefon, adres, aile bilgileri, görevi, giriş çıkış saatleri vb. )

13. (Site/Rezidans/İşletme/Plaza) daki kişilere ve misafirlere ait araçları ve özel eşyaları izinsiz kullanamaz.

14.Görevi süresince bölgesinin temiz ve düzenli olmasını sağlar.

15.Bölgesinde yapılan çalışmaların düzenli şekilde kayıtlarını yapar ve takip eder.

16.Güvenlik görevlisi görev yerini asla izinsiz terk etmez ve uyumaz.

17. (Site/Rezidans/İşletme/Plaza) içerisinde araç yıkanmasına, mangal ve ateş yakılmasına müsaade etmez, gerektiğinde rapor eder.

18.”Abi”,”Arkadaş”, “Birader”,”Bayan” gibi tabirler kesinlikle kullanılmayacaktır. Muhatap olduğu tüm bayanlara “Hanımefendi”, ismini biliyorsa “Ayşe Hanım”, erkeklere ise “ Beyefendi”, ismini biliyorsa “ Ahmet Bey” gibi kibar bir üslupla hitap edecektir. “Sen” tabiri kesinlikle kullanılmayacak, onun yerine “Siz” tabiri kullanılacaktır.

19. Görev bölgesinde telefonla oynamak, telefonla özel ve uzun görüşme, video, film seyretmek gibi görev dışı işlerle uğraşmayacaktır.

20. Görevde iken günlük traşlı, kılık ve kıyafeti düzgün olacaktır. Kendisine verilen dışında farklı ve değişik model ve renkte kıyafet giymeyecektir.

21. ÖNLEM GÜVENLİK Operasyon Amirinin bilgisi olmadan kendiliğinden vardiya değişikliği yapmayacaktır.

22.Telefon görüşmelerinde; gelen telefonu açtığında önce kendini tanıtacak ve “……Sitesi Güvenlik/Danışma personeli …….” diye görüşmeyi başlatacaktır. Kendisi telefonla bir yeri aradığında da önce kendini “……Sitesi Güvenlik/Danışma personeli …….” Diye tanıtıp, daha sonra görüşmeye devam edecektir.

23. Görev yaptığı noktada tanımadığı kişilere ait emanet amaçlı hiçbir çanta, valiz ve kargo paketi gibi malzemeleri teslim almayacaktır. Gelen kargolar sahibiyle irtibat kurulup teyit edilmeden asla teslim alınmayacaktır.

24. Tebligat özelliği taşıyan resmi evraklar yasal sorumluluk doğurduğundan asla teslim alınmayacaktır.

25. Şüpheli her hareketi dikkatle izleyecek ve gördüğü güvenlik açısından dikkatini çeken her şeyi görev yeri defterine not edecektir.

26.Görevi esnasında görevinin gereği veya kendisine verilmiş emirler çerçevesindeki uygulaması gereken kuralları ayırım yapmadan herkese aynı şekilde uygulayacaktır. “ İTİMAT KONTROLE MANİ DEĞİLDİR” sözünü görevi esnasında şiar edinecektir.

**ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİLERİNİN YETKİLERİ (5188 SAYILI ÖZEL GÜVENLİK YASASI 7.MD.)**

**Bu yetkileri sadece güvenlik izni alınmış olan ve Özel Güvenlik Şb. Md.lüğüne biidirimi yapılmış yerlerde, yine personel bildirimi yapılarak görevlendirilmiş, Özel Güvenlik Kimlik Kartına sahip (Süresi geçmemiş) güvenlik personelleri kendilerine tanınan yetkileri aşağıdaki şartları yerine getirmek suretiyle kullanabilir.**

* **Görevli oldukları süre içerisinde,**
* **Görevli oldukları alan içerisinde,**
* **Resmi ünformalı ve Güvenlik Kimlik Belgeleri dışarıdan görünecek şekilde, boynunda veya yakasında takılı olması halinde,**

5188 Sayılı yasanın ÖGG.ne verdiği yetkilere geçmeden önce şunu net olarak bilmeliyiz ki; kanun bize tüm olaylarda uygulayacağımız çok temel bir kural getirmiştir.

**“*ÖGG. leri karşılaştıkları her olayda; olaya müdahale eder, varsa suçlu, sanık ve mağdurları yakalar, suç aletlerine el koyar, olay yerinin emniyeti sağlar, olay yerinde bulunan bulgu ve delillerin yerlerini değiştirmeden bulunduğu yerde, olduğu şekliyle muhafaza eder. Genel kolluğa bilgi verir.Genel kolluk gelene kadar olay yerine hiç kimseyi sokmaz. Acilen hastaneye sevki gereken kişilerin güvenlik altında hastaneye sevkini sağlar.Genel kolluk geldiğinde olay yerini, yakalamış olduğu kişileri ve suç aletlerini ve delilleri tutanakla Genel Kolluğa teslim eder. Genel Kolluğun talebi halinde ona yardımcı olmaya devam eder.”***

MADDE 7. - Özel güvenlik görevlilerinin yetkileri şunlardır:

a) Koruma ve güvenliğini sağladıkları alanlara girmek isteyenleri duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini detektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

*ÖGG. ne, yönetmeliğin 14.madddesinde yapılan düzenleme ile sorumluluk alanı içerisinde önleyici arama yapma yetkisi tanınmıştır.*

*ÖGG. görev alanı dışında üst arama yetkisini ise, ancak* ***Genel Kollukla birlikte, Genel Kolluğun başlatması ve Genel Kolluğun gözetiminde, denetiminde*** *kullanabilir.*

b) Toplantı, konser, spor müsabakası, sahne gösterileri ve benzeri etkinlikler ile cenaze ve düğün törenlerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini detektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

*Kimlik sorma esnasında;*

1. *Kimlik sorma esnasında nazik, kararlı, ciddi ve disiplinli bir davranış tarzı sergilenmelidir.*
2. *Kimlik sorgulaması yapılırken kimliği sorulan kişi ya da kişilerin kaçma ya da saldırma riskine karşı gerekli emniyet önlemleri alınır. (2 )metreye kadar olan alanın tehlikeli bölge, (2) metreden sonraki alanın ise tepkisel bölge olduğunu unutma.*
3. *Kişiye arkası dönük durulmamalıdır.*
4. *Üstünden kimlik çıkarma bahanesi ile kişinin üzerinden çıkabilecek kesici, delici aletler, ateşli silah veya patlayıcı maddelere karşı dikkatli olunması gerekir.*
5. *Kimlik ta da kimlik yerine gösterilen belgede kişinin adı, soyadı, fotoğrafı, düzenleyen makamın mührü kontrol edilmelidir.*
6. *Kimlik belgesinde silinti, kazıntı, gibi tahrifat bulunup bulunmadığı ve kişinin eşkali ile karşılaştırma yapılmalıdır.*
7. *Sunulan belgeden şüphe edilmesi halinde, gerekirse yanında başka kimlik belgesi olup olmadığı sorulmalı, başka kimlik varsa mukayese edilmelidir.*
8. *Kimlik kontrolü sırasında kişinin davranışları kontrol altında tutulmalıdır.*
9. *Şayet kişi aranan kişiler kapsamında ise, kişi yakalanır, Genel Kolluğa haber verilir ve geldiğinde Genel Kolluğa tutanakla teslim edilir.*

c) 1412 sayılı Ceza Muhakemeleri Usulü Kanununun 127 nci maddesine göre yakalama ve yakalama nedeniyle orantılı arama.

*Yakalama yetkisi kullanılırken haksız uygulamalarla anayasa ile koruma altına alınan kişinin temel hak hürriyetine zarar verilmemesi gerekir. Yakalama anayasanın temel hak ve ödevler başlıklı ikinci kısmının, ikinci bölümünde* ***kişi hürriyeti ve güvenliği*** *başlığı altında yer almaktadır.*

*ÖGG. lerinin yakaladıkları kişileri hukuka aykırı olarak gerekli usul işlemleri yapması, makul sürelerin dışında keyfi olarak tutmaları* ***Kişiyi Hürriyetinden Yoksun Bırakma Suçunu oluşturur.***

*Fiili işlediği zaman 12 yaşını doldurmamış olanlar ile 15 yaşını doldurmamış sağır ve dilsizler suç nedeni ile yakalanamazlar. (TCK.Md.31) On iki yaşını doldurmamış çocukların koruma altına alınması ve sadece kimlik ve suç tespiti amacı ile Genel Kolluğa haber verilmesi zorunludur. Çocuklara kelepçe ve benzeri aletler takılamaz.*

d) Görev alanında, haklarında yakalama, tutuklama veya mahkûmiyet kararı bulunan kişileri yakalama ve arama.

*Bu tip kişiler yakalandığında hemen gözetim altına (Gözaltı değil) alınarak, Genel kolluğa bilgi verilecek ve Genel Kolluk geldiğinde yakalanan kişi veya kişiler tutanakla teslim edilecektir.*

e) Yangın, deprem gibi tabiî afet durumlarında ve imdat istenmesi halinde görev alanındaki işyeri ve konutlara girme.

*Tabi afet dışında görev alanınızda dahi olsa, hiçbir konuta, hiçbir nedenle girilemez.*

f) Hava meydanı, liman, gar, istasyon ve terminal gibi toplu ulaşım tesislerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini detektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

g) Genel kolluk kuvvetlerine derhal bildirmek şartıyla, aramalar sırasında suç teşkil eden veya delil olabilecek ya da suç teşkil etmemekle birlikte tehlike doğurabilecek eşyayı emanete alma.

h) Terk edilmiş ve bulunmuş eşyayı emanete alma.

ı) Kişinin vücudu veya sağlığı bakımından mevcut bir tehlikeden korunması amacıyla yakalama.

j) Olay yerini ve delilleri koruma, bu amaçla Ceza Muhakemeleri Usulü Kanununun 157 nci maddesine göre yakalama.

k) Türk Medeni Kanununun 981 inci maddesine, Borçlar Kanununun 52 nci maddesine, Türk Ceza Kanununun 49 uncu maddesinin birinci fıkrasının (1) ve (2) numaralı bentlerine göre zor kullanma.

*Zor kullanmak için, üç unsurunda (Yasallık, Zorunluluk, Dengelilik ilkeleri) mutlaka olması gerekmektedir.*

*Zor kullanma; Yakalanması gerekli kişi veya dağıtılması gereken topluluğun direnmesi, saldırıya yeltenmesi veya saldırıda bulunması hallerinde, bu fiilleri etkisiz hale getirmek için, direnme ve saldırının mahiyetine göre etkisiz hale getirilecek şekilde* ***kademeli olarak*** *artan nispette* ***bedeni kuvvet, maddi güç ve kanuni şartlar*** *gerçekleştiğinde* ***her çeşit******silah*** *kullanma yetkilerini ifade eder.*

***Medeni Kanunun 981.maddesine göre;*** *Zilyet ( Bir şey üzerinde fiili hakimiyeti bulunan kimse) her türlü gasp veya saldırıyı kuvvet kullanarak defedebilir. Zilyet, rızası dışında kendisinden alınan şeyi taşınmazlarda el koyanı kovarak, taşınırlarda ise eylem sırasında veya kaçarken elinden alarak zilyetliğini koruyabilir.* ***Ancak, zilyet durumun haklı göstermediği derecede kuvvet kullanmaktan kaçınmak zorundadır.***

***18 yaşından küçüklere Kelepçe takılamaz.***

**YANGIN**

**YANMA**, ısı hasıl eden bir kimyasal oksitlenme reaksiyonudur. Yangın, yakıt ve yakan madde olarak iki elemanın hasıl ettiği kombinasyon neticesinin, ısı ile temasıyla meydana gelir.

**YANGIN**, yanmanın kontrol altına alınamayan kısmına denir. Yani kontrol dışı yanma olayıdır. Ateş üçgeni şu şekildir;

 **ATEŞ ÜÇGENİ**

 YANICI MADDE OKSİJEN (HAVA)

YAKICI MADDE

 (YAKIT)

YANICI MADDE HAVA-OKSİJEN

* + **YAKICI ( YAKIT):**
* **KATI :**Kağıt, tahta, kömür, odun, plastik v.s.
* **SIVI :**Boya, alkol, tiner, benzin v.s
* **GAZLI :**Doğalgaz, bütan, asetilen v.s.
	+ **YAKICI (YANAN MADDE):**
* Havada mevcut OKSİJEN’ dir.
	+ **ISI ENERJİSİ:**
* Bir ateş,
* Bir kıvılcım,
* Sürtmeye bağlı ısınma, - Kimyevi bir reaksiyona bağlı ısınma v.s.
* Yangın, yer ve zaman kontrolü olmadan bağlı ısınma v.s.
	+ **YANGIN SINIFLARI ve SÖNDÜRME YÖNTEMLERİ**

**A Sınıfı Yangınlar**: Katı madde yangınlarıdır. Soğutma ve yanıcı maddenin uzaklaştırılması ile söndürülebilir.

**B Sınıfı Yangınlar**: Yanabilen sıvılar bu sınıfa girer.Soğutma (sis halinde su) ve boğma (Karbondioksit, köpük ve kurur kimyevi toz) ile söndürülebilir.

**C Sınıfı Yangınlar**: Likit petrol gazı, hava gazı, hidrojen gibi yanabilen çeşitli gazların yanması ile oluşan yangınlardır.Kuru kimyevi toz, halon, 1301 ve halon 1211 kullanarak söndürülebilir. Elektrikli makine ve hassas cihazların yangınlarını da bu sınıfa dahil edebiliriz.

**D Sınıfı Yangınlar**: Yanabilen hafif metallerin ve alaşımların (Mağnezyum, Lityum, Sodyum, Seryum gibi) yanmasıyla meydana gelen yangınlardır. Kuru kimyevi tozlar bu yangınları söndürmede kullanılırlar. Elektrik donanımlarının yanmasıyla oluşan yangınları ayrı bir sınıf içinde değerlendirmeyip C sınıfı yangınların içerisinde inceleyebiliriz. Elektrik akımı kesilerek müdahale edilmeli ve kuru kimyevi toz kullanılmalıdır.

**ÖNEMLİ:**

Yangın olayı mutlaka telefonla itfaiyeye (110) bildirilmelidir. İtfaiye gelene kadar da güvenlik görevlisi tesis de bulunan yangın söndürme cihaz ve malzemeleriyle yangına müdahale etmelidir. Güvenlik görevlisinin yangın anındaki başlıca görevi, her ne olursa olsun yangını itfaiyeye bildirmek ve yangın söndürme malzemeleri ile derhal yangına müdahale etmektir.

Eğer yangın itfaiyeye bildirilmez ve yangına müdahale müdahale edilmezse güvenlik görevlisi ve dolayısıyla da Güvenlik Şirketi sorumlu olur. Firma yetkilisine ve üvenlik

Şirketine bildirilmelidir.

**BİR YANGIN ANINDA GÜVENLİK GÖREVLİSİNİN GÖREVLERİ**

**1-**İTFAİYEYE HABER VERMEK (TEL: 110).

**2-**ALARM VE UYARIYI DEVREYE SOKMAK.

**3-**(VARSA) ATEŞ KESİCİ KAPILARINI KAPATMAK.

**4-**BİNANIN BOŞALTILMASINI SAĞLAMAK.

**5-**İMKANLAR NİSPETİNDE YANGINA MÜDAHALE ETMEK.

**6-**VERİLMİŞ ÖZEL VE GENEL TALİMATLARI UYGULAMAK.

**7-**DURUMU FİRMA YETKİLİSİNE VE MRKZ’ E RAPOR VERMEK

**8-**TEFERRUATLI RAPOR HAZIRLAMAK.

**BAZI İŞLER SIRASINDA ALINMASI GEREKEN ÖNLEMLER**

* Gereken durumlarda 48 saat öncesinde üst birimden izin almak.
* 21. Kg’ dan fazla ağırlığa sahip yanıcı madde bulunduran malzemenin kullanımı için izin almak.
* İtfaiyenin müdahalesine engel olabilecek çalışmalar için izin almak.
* Sıcak noktalardaki çalışmalar için ateş izni almak.

**İLK YARDIM İLKELERİ:**

* Panik yaratmayın ve bilmediğiniz bir konuda hastaya, yaralıya müdahale etmeyin.
* Gerekiyorsa ambulans, doktor, itfaiye, polis çağırın,
* Hasta Hasta yada yaralının çevresine fazla insan birikmesine engel olun,
* Hasta ve yaralıyı sırt üstü yatırın,
* Kanaması varsa durdurun,
* Gerekiyorsa suni solunum yaptırın,
* Gerekiyorsa kalp masajı yaptırın, 8. Hasta şokta ise, bayılmışsa sırtüstü yatırın, bacaklarını kalp düzeyinin üstüne yükseltin ve hastanın üstünü örtün,
* Bilinci kapalı olan, komadaki hastalara ağızdan hiçbir şey vermeyin,
* Kalp krizi geçirmekte olan hastayı sakin bir biçimde sırtüstü yatırın, ambulans ve/ veya doktor çağırın,
* Kırık olan kol ve / veya bacağı saptayın (hareketsizleştirin),
* Yanık yeri temiz bir mendil yada gazlı bezle örtün,
* Zehirli gazların solunmasıyla oluşan zehirlenmelerde hastayı derhal temiz havaya taşıyın, gerekirse yapay solunum ve kalp masajı yapın. Hastayı kesinlikle yürütmeyin. 14. Göz yaralanmalarına dokunmayın. Yaralıyı hemen bir hastaneye götürün. 15. Ağız yoluyla olan zehirlenmelerde eğer hastanın yerinde ise, zehirlenen kişiye su ya da süt içirerek midedeki zehiri sulandırın, daha sonra hastayı kusturun. Daha sonra hastaneye başvurun.

**İLK YARDIM**

Yaralılara sıhhi yardım gelene kadar yapılacak müdahalelerdir.

**BUNLAR;**

**1-Kırıklara Müdahale:**

* Kol ve bacak kırıklarına müdahale.
* Bel ve boyun kırıklarına müdahale.

**2-Dış kanamalara müdahale:**

* Kol ve bacaklardaki kanamalar.
* Gövde ve Baştaki kanamalar.
* Tazyik Noktaları
* Tamponla sarma.
* Turnike.

**3-Boğulmalar:**

* Duman ve Gazdan boğulmalar.
* Suda boğulmalar.
* Yemek yerken veya nefes yoluna yabancı cisim kaçması ile boğulmalar.

**4-Suni Teneffüs:**

* Yaralının kontrolü.
* Yardım çağrılması.
* Yaralının sırt üstü çevrilmesi.
* Nefes yolunun açılması.
* İki tam nefes verilmesi.
* Nabız kontrolü yapılması.
* Suni teneffüs yapılması.
* Nabzın tekrar kontrolü

**5-Yanıklara Müdahale:**

* **1.Derece yanıklar:** Soğutulur, açık bırakılır, icap ederse yanık pomadları sürülür.
* **2. Derece yanıklar:**

Yara soğutulur, kabarcıklar patlatılır. Rıvanol solüsyonlu veya

vazelinli sargı sarılır. Derhal hastaneye sevk edilir.

* **3. Derece yanıklar:**

Hasta tamamen soğulur yanık battaniyesine sarılır ve derhal

hastaneye götürülür. Yanık battaniyesi yoksa Rıvenellollo veya

vazalinli temiz çarşafa sarılabilir.

**2-Yangından kurtarma:**

* Duman dolu bölgelere teneffüs cihazı giydikten sonra gir (teneffüs cihazsız girme)
* Mutlaka sağı veya solu takip ederek arama yap.
* Önce yaralıları (ilk gelene ilk servis ilkesi ile) sonra ölmüş olanları kurtar.
* Yaralılar yangın bölgesinden en az 15m. Uzağa emniyetli bir bölgeye taşı.
* Taşırken- battaniye, sandalye, sedye gibi araçlar kullanılır bunlar yoksa omuzda taşınır.
* Sıhhi yardım gelene kadar ilk yardım yap.

**3-Kazadan kurtarma:**

* Kazanın neden meydana geldiğini tespit et.
* Kazazedenin durumunu gözden geçir.
* Kazazedeye zarar vermeden kurtar emniyetli bölgeye taşı.
* Sıhhi yardımı gelene kadar ilk yardım yap.

**HALKLA İLİŞKİLER**

Kişi, teşkilat ya da kurumla halk arasındaki karşılıklı anlayış, iyi niyet ve işbirliğini, geliştirme bilimi ya da sanatıdır.

**Halkla ilişkilerin önemi ve amacı**

 Özel güvenlik teşkilatı açısından, kurum çalışanları, kurumla ilişkisi olan herkes ile, sağlam, samimi, dürüst ve tutarlı ilişkiler geliştirerek kurumunun ve teşkilatının onore edilmesine yardımcı olmak, insanları kuruluşa karşı olumlu tutum ve davranışa yöneltmek ve tepkileri değerlendirerek kendi davranışlarına çeki düzen vermektir. Bu bağlamda özel güvenlik personeli açısından halkla ilişkilerin önemi kuşkusuz yadsınamaz.

Bir kuruluşun toplumdaki önemi ve saygınlığı, toplumun o kuruluşa verdiği değerle ölçülür. Bu nedenle özel güvenlik personeli bağlı olduğu kuruluşun saygınlık açısından vitrinini oluşturur. Onun içindir ki özel güvenlik elemanı, halkla ilişkilerinde dengeli olmak ve halkla ilişkilerin prensiplerini uygulamak zorundadır. Bir özel güvenlik elemanı, ilişkilerinde tarafsız, saygılı, hoşgörülü ve insanlara yardımcı olan tarzda hareket etmeyi kabul etmelidir.

**Halkla ilişkilerde dikkat edilmesi gereken davranış faktörleri;**

**a) İnandırıcı olun** : Halkın desteğini sağlayabilmenin en emin yolu, onları ciddi, saygın ve güvenilir bir kişi ve kurum olduğunuza inandırmaktır. Karşınızdakini etkileyebildiğiniz takdirde inandırıcı olabilirsiniz.

**b) Gerçek soruna ve gerçek çözüme yönelin** : Çözmeye teşebbüs etmeden önce sorunun gerçek sorun olduğunu saptayın. Burada yargılamadan, korkutmadan ,insana değer vererek dinlemenin önemi büyüktür. Ancak “Biz bilinci”yle, yasalar ve sistem içinde üretilmiş çözümlerin doğru çözümler olduğunu bilin.

**c) Gerçek odak noktasını kaçırmayın** : Sorunun çözümü ile ilgili konuşmaların gerçek soruna ve gerçek çözüme yönelik olması gerektiğini unutmayın. Eğer karşınızdaki kişiyle tartışmaya başlamışsanız yanlış yolda olduğunuzu anlayın. Eğer konuşma sorunlardan kişisel alanlara kayıyorsa, bunun olumsuzluğunu fark edin ve konuşmalarda soruna dönük kalmaya özen gösterin.

**ç) Doğru tutum içinde olun** : Sorunları gelişme için bir fırsat olarak gördüğünüz sürece doğru tutum içindesiniz. Bu sorunların üstesinden gelecek potansiyele önem verin.

**d) İlgi gösterin** : İnsanlar doğası gereği ilgi bekler ve ilgi görmek ister. Herhangi bir iş için size başvuran insanlar, karşılaştıkları tutum ve davranış şekillerine göre hem sizin hem de kurumunuz hakkında bir görüşe sahip olacaklardır. Bu nedenle, başvuruda bulunan insana doğru bakılmalı, ne iş için geldiği sorulmalı, kendisine işiyle ilgili olarak yol gösterilerek yardımcı olunmalıdır. Bunu yaparken karşı tarafa kibar, güleryüzlü, ciddi ve saygılı bir biçimde davranılmalıdır. Üniforma düzensiz, eller cepte, kaba üslup, ağızda sakız ve laubali bir tavırla yardımcı olmak, yol göstermemek, ilgilenmemek aksi tesir yaratacaktır. Iki insanın karşılıklı olarak iletişimi sürdürebilmeleri için birbirlerine önem vermelerine ve saygı duymaları gerekmektedir.

**e) İş sahiplerinin ilk etapta haklı olduğunu kabul edin** : Başlangıçta iş sahiplerinin duygularına önem vererek, onu haklıymış gibi kabul etmeli, en haksız ve yersiz talepleri karşısında bile, duygusallığa kapılmadan sakin ve soğukkanlı hareket etmelisiniz. Böyle bir durumla karşılaşırsanız sorunu talimat, kurallara ve mantığa uygun biçimde çözmelisiniz.

**f) Doğru güdülenin** : Karşınızdakini sempati ile dinleyin. Zaman zaman kendinizi onun yerine koyun. O insana yapabileceğiniz kadarıyla yardımcı olun.

**g) Uzun vadeli düşünün** : Kısa vadeli düşünmek gerçeklerle bağdaşmayabilir. Karşınızdaki insanla bir sorunu çözerken, daha sonra da birbirinizle karşılaşabileceğinizi unutmayın.

**h) Doğru ilişki içinde olun** : Sorunları çözerken, ilişkiyi gerçekçi ve doğru bir çerçeve içinde tutmaya özen gösterin. Doğru ilişki içinde olunursa , iletişimde “Biz” bilinci de doğar.

**I) Değer verin, saygılı olun** : Karşınızdaki kişiye saygı duyun ve değer verin. Karşınızdaki kişi sizin gibi düşünmüyor olabilir. Insanların farklı düşünüyor olması, onlara karşı, yasalara uymayan özel bir tepkilenme nedeni değildir. Saygı yapıcı ve sürekli ilişkiler açısından elzemdir.Eğer insanlarımıza saygı duyar ve onların kendilerine saygı duymalarına yardımcı olursak, elbette sonuçta başarı gelecektir. Saygı bir insanın bir diğer insana, yalnızca insan olduğu için gösterilmesi gereken bir davranış biçimidir.

**i) Doğru amaç taşıyın** : Sorunun çözümü her iki taraf içinde yararlı olmalıdır. Amaç kendinizin ve karşınızdakinin gelişmesi olmalıdır. Bu gelişme sizi ve beraberce “Biz” bilincine götürecek ve belki de gerçeklerin daha rahat ortaya çıkarılmasına sebep olacaktır.

**j) Önerilere önem verin** : Çözüm için sadece kendi potansiyeliniz içinde kalmayın. Sorunun bir parçası olan herkesin çözüm önermesine izin verin ve her iki tarafın çözümünün ötesinde bir üçüncü çözümün bulunabileceği fikrine açık olun.

**k) Kendinizi adayın** : Sorunun çözümü kolay olmayabilir. Biraz sıkıntıya girmeye, kişisel ve kurumsal bütünlük içinde kalarak, vereceğiniz sözde, tutarlı olmaya özen gösterin.

**l) İnsanlara istenmeyen davranışlarda bulunmayın, onlara hakaret etmeyin ve dövmeyin** : “İş sahiplerine veya halka karşı onur kırıcı söz söylemek ve davranışta bulunmak”, “iş sahiplerini ya da halka hakaret etmek ve dövmek “ gerek mesleki mevzuatlarla ve gerekse ceza yasasıyla suç sayılmaktadır. Görevin ve üniformanın vermiş olduğu yetki ve gücü şu veya bu nedenle abartılı ve yasa dışı bir tarzla kullanma hakkı yoktur. Başka bir deyişle güvenlik görevlisi yasaların belirlediği çerçevenin dışına çıkarak, kendi düşünce ve görüşlerini göreve yansıtan tavırlar koyup, yasal yetki ve görev sınırlarını aşamaz ve aşmamalıdır.

**m) Tarafsızlık ilkesine aykırı davranmayın** : Anayasamızda herkesin dil, din, mezhep, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç ve benzeri nedenlerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşit olduğu ve hiç bir kişiye, aileye, zümreye ve sınıfa imtiyaz tanınamayacağı açık ve kesin bir ifadeyle belirtilmiştir. Bunun aksini yapmak suçtur.

**n) Lider olduğunuzu bilin** : İletişim ve etkileşim sırasında lider, içinde bulunulan durumun gereksinimlerini en iyi sezen ve anlayan kişidir. Kişiliği güçlü, zeka düzeyi yüksek, kolay ve sağlıklı ilişki kurabilen uyumlu, başkalarına karşı duyarlı davranan kimi alanda öncelikle mesleği alanında geniş ve derin bilgi ve becerisi olan, sezgisi ve ileriyi görüş yeteneği olan kişi kuşkusuz lider olmak durumunda olan kişidir.

**o) Üstünüzle kısa ve özlü konuşun** : Öncelik taşıyan konular üzerinde yoğunlaşın. Temel noktaları sunun ve önemli noktaları vurgulayın. Seçenekli önerilerde bulunun, sonuçları üzerine odaklanın ve doğru kanıtlar getirin.

**ö) Hem rütbenizle kişisel temas kurun** : Birlikte çalıştığınız mesai arkadaşlarınızın sizi tanımasına imkan verin. Sizde onları yakından tanımaya çalışın. Mesafeli görüşmeyin. Görevle ilgili olmayan konuşma fırsatlarından olabildiğince yararlanın. Onun yardımlarını ya da katkılarını takdir ettiğinizi gösterin. Yanlış tutum içindeyse münasip şekilde uyarın ve onu doğru yola sevkedin.

**p) Adil olun** : Başkalarına adil davranmak demek, onlara hakkaniyetli ve ön yargısız davranmak demektir. Alman düşünürü Kant’ın dediği gibi:”eylemimin muhatabı yerinde olmayı ister miyim?” sorusuna vereceğiniz cevaba göre adil olup, olamayacağınızı bulabilirsiniz.

**POZİTİF İLETİŞİMDE AMAÇLAR**

İletişim çeşitli amaçlara varmak için sözcüklerin ve diğer simgelerin kullanılması olduğuna göre, belli yüz ifadeleri, vücut hareketleri ve fiziksel görünüm iletişimin en önemli araçlarıdır.

İletişimde 4 amacımız ;

1. Verdiğimiz mesajın alınması,

2. Verdiğimiz mesajın kabul edilmesi,

3. Verdiğimiz mesajın anlaşılması,

4. Mesaj alanda bir davranış veya durum değişikliği yapmak.

**3- İLETİŞİMDEKİ ENGELLER**

İnsanlar arası iletişimin engellerinden en önemlileri ;

- İnsanlar birbirini anlamaz,

- İnsanlar birbirini yanlış anlar,

- İnsanlar yanlış yorum yapar.

Kişilik yapısı: İnsanlar duymak istediği şeyleri duyarlar.

Kaynağın subjektif değerlendirilmesi:”Dikkatli ol” mesajı kimden geldiğine göre (annesinden, amirinden, doktorundan, rakibinden) farklı biçimde anlaşılır.

Algılama farkları: İşe erken gelen memurun müdürü tarafından takdir edilmesi diğer çalışanlar tarafından müdüre yaranma olarak algılanabilir.

Kelimelerin anlamları herkes için farklı olabilir.

Tutarsız işaretler: Kalbinden hasta olan yöneticinin suratının asık olması toplantıda alınan kararlara karşı tepkisi gibi nitelendirilebilir.

Duyguların iletişime etkisi: Korku ,stres içinde olmak ses tonunu ve beden dilini kullanmada farklı vurgulara sebep olacağı gibi mesajın gereksiz yere tehdit edici mahiyette algılayıp yorumlamasına sebep olabilir.

Gürültülü ortamlar: İnsanlar hep kütüphane gibi sessiz bir ortamda bulunamaz. Yaptığınız işe konsantrasyonumuzu bozmamasını hedeflediğimizde kapının çaldığını veya bize seslenildiğini duymayabiliriz.

**Örnek**: Gece bardan bir adam çıktı, sallana sallana yürüyerek otoparka girdi. Arabayı çalıştırdı, otoparktan çıkarken bir başka arabaya çarptı !

İlk anda düşünüldüğü gibi adam sarhoş değildir, ama biz okur okumaz adamın sarhoş olduğunu düşünürüz. Gece ve bar kelimeleri bize yorum yaptırır.

Varolan engellerin üstesinden gelmenin bir yolu, engelleri analiz etmektir. Bu analizin sizin;

a. Engellerin ne zaman varolduğunu,

b. Engellerin neler olduğunu,

c. Sizi nasıl etkilediğini,

d. Diğer kişiyi nasıl etkilediğini anlamamıza yarar.

Engellere örnek : Telefon kesintileri, zaman kısıtlamaları, konu üzerinde yeterli bilgiye sahip olmamak vs.

**4- ETKİLİ İLETİŞİMDE DİKKAT EDİLECEK NOKTALAR**

1. Kişiler birbirine : - Önem vermeli

 - Saygı duymalı

2. Kişiler birbirini : - Dinlemeli

 - Anlamaya çalışmalı

3. Konuşucu kendisini iyi tanımalı.

4. Mesaj önceden çok iyi hazırlanmalı.

**5- İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ**

**PARALEL İLETİŞİM**: “A” kişisi “B” kişisi ile iletişim kurduğunda “B” kişisinin “A” nın beklediği şekilde cevap verirse paralel iletişim olur.

 Örnek: Orta yaşlı iki bayan otobüstedir.

 A.”Önde oturan uzun saçlı serseriyi görüyor musunuz?”

 B.”Bizim zamanımızda hiç böyle birşey varmıydı ya rezalet.”

**ÇAPRAZ İLETİŞİM**: “A” Kişisi “B” kişisine bir mesaj ilettiğinde “B” , “A” nın beklediğinden farklı bir şekilde cevap verirse, çapraz iletişim kurulmuş olur.

 Örnek: Orta yaşlı iki bayan otobüstedir.

 A.”Önde oturan uzun saçlı serseriyi görüyor musunuz?”

 B.”Evet. O benim oğlum.”

**ÖRTÜLÜ İLETİŞİM**: Burada gizli mesaj, toplum tarafından kabul edilebilir bir mesaj gibi iletilir.(Buna birşey söyleyip, başka birşey kastetmek demektir).

 **Örnek**: Koca, eşine karşılık masanın üstündeki toza “seni seviyorum” yazar. Aslında masanın tozunu almak gerektiğini eşine ima etmektedir.

**10 BÜYÜK İLETİŞİM GÜNAHI**

1. EMRETME : “Şöyle yap – şöyle yapma”

2. TEHDİT ETME :” Eğer şöyle yapmazsan….”

3. ÖĞÜT VERİRKEN KİBARLIĞI ELDEN BIRAKMAK: “Yapman gereken…”

4. YETERİNCE AÇIK OLMAYAN BİR DİL KULLANMAK :”Daha iyi bir sistem oluşturmamız gerek. ( Bu tip ifadeler karışıklık yaratır. Bu sözle elemana bir görev mi veriliyor yoksa yönetici kendi yapacağı işi mi bildiriyor belli değildir).

5. BİLGİLERİ GİZLEME :“Bu konu yöneticileri ilgilendirir”.

 Bunu bilmen gerekmez”

6. DAVRANIŞIN ADINI KOYMA : Çalışanlara “çok dikkatsizsin” ya da tembellik ediyorsun demek. ( Bu tip uyarılar yapmak ; personelde “ne hakla beni yargılıyorsun, sen benden daha mı dikkatlisin” tepkisine yol açar.

7. YUKARIDAN BAKAN BİR TAVIRLA ÖVME: “Hayret bu kez daha iyi iş yapmışsın”. Övgüler bile bazen yanlış anlaşılabilir.

8. PSİKOLOG GİBİ DAVRANMAK : “Senin sorunun ……..”

9. KONUDAN KAÇMA : “Şu anda çok işim var sonra…”

10.ALAYCILIK : “Sonunda bir işi zamanında bitirdin”.

**6- İLETİŞİMDE OLUMSUZLUKLARI, NASIL OLUMLUYA ÇEVİRİRİZ ?**

1. İletişimdeki olumsuzluk sinsice ilerleyen mantara benzer, yaşantımızın her alanına girecek kadar sinsice olabilir. Bunun için her kullanacağımız “**AMA**” sözcüğünü “**VE**” sözcüğü ile değiştirelim.

**Örnek** : “Ben bu konuyu söylemiştim ama kimse kulak asmadı”.

 “Ben bu konuyu söylemiştim ve yapılması gerekenler hakkında bir rapor hazırlamaya başladım”.

2. İletişimle ilgili çevrenizdeki olumsuz yaklaşımları not edin ve bunların olumlu alternatiflerini bekleyerek olumlu alternatiflerini benimsemeye çalışın.

**Örnek** : “Bu günlerde pek arayıp sorduğun yoktu. – olumsuzluk.”

 “Yeniden aranıp sorulmak çok hoştu. – olumlu.”

3. Organizasyon içindeki diğer kişilerin hataları ve kusurları için gerektiğinde sorumluluk yüklenmekten korkmayın.

4. Zamanınızı etkinlikler ve samimiyet kurmaya harcar, kalıplaşmış davranışları ve laf olsun diye konuşmayı en aza indirirseniz iletişimdeki ideali yakalamış olursunuz

5. “İç huzuru” yakalamaya çalışın; çünkü herşeye sahip olmanın ve her konuda başarıya ulaşmanın en iyi, en kolay ve gerçekteki tek yolunun iç huzuru bulmaktan geçtiğini unutmayın.

6. Bazı durumlarda iletişim esnasında sessiz kalmak ve dinlemek(pasif dinleme) iletişimin daha sağlıklı devam etmesini sağlar.

**“BUNALIMLI ZAMANLARDA YAPILACAK EN DOĞRU ŞEY ÇALIŞMAK, ÖFKEYİ VE ENERJİYİ OLUMLU YÖNE AKITMAKTIR.”**

**7- SÖZLÜ İLETİŞİM**

Konuşma, insanın kendisini ve yaşamını başkalarına yansıtmanın bir vasıtasıdır. Bu yansıtmada en önemli araç “dil”dir. “Dil” insanların duygu ve düşüncelerini anlatmak için kullandıkları her türlü sesli ve yazılı işaretlerle simgeler sistemidir. Başka bir deyişle, toplumun ortak iletişim aracıdır. Toplumların ortak iletişim aracı olan dil, aynı zamanda konuşma ve yazı dilini oluşturan sesli ve görüntülü işaretler, simgeler sisteminin bireyde ve toplumda ortak olan deposu olarak da kabul edilir.

Konuşma, sözcüklerin yerli yerinde kullanılmasıyla ifade edilir ve anlam bulur. Sözcüklerde ki bilgi ve anlam dışında, her insanın kendine özgü biçimde sözcülere yansıttığı duygulanım ve coşku yükü vardır. Kimi nesneler hoş, kimisi olumsuz izler bırakabilir. Çiçek adlarının insanda hoş bir duygulanım durumu yaratmasına karşılık, böcekler ve sürüngenler hoş olmayan duygulanımlara yol açar.

Konuşma sırasında ses tonu, sözcüklere anlam verir. Konuşanın duygulanım ve heyacan durumunu yansıtır. Kesin ve sert bir tonla sorulan “neden böyle yaptın” sorusu savunucuda ters bir tepkiye neden olabilir. Aynı sorunun yumuşak bir tonla sorulması halinde, savunucudan güven ve ilgi belirten bir tepki alınır.

Ses tonunun yanında, sözcüklere ve konuşmaya canlılık katan ikinci unsur da

“vurgu”dur. “Vurgu” sözcükleri oluşturan hecelerin birbirinden farklı biçimde seslendirilmesidir.

 Yazı basılana veya yayınlanana kadar istenilen şekilde değiştirilebilir. Sözlü iletişimde bu şans yoktur. O nedenle konuşurken dikkatli olmak ve ağızdan çıkanı tartmak gereği vardır.

 Söz, konuşma, başka tanımla dil, iletişimin en önemli ve en etkili aracıdır. Diksiyon “söz söyleme sanatından çok sözcüklerin doğru seslendirimesi” olarak tanımlanır. Estetik unsur, anlam ve doğru anlatım diksiyonun temel öğeleridir.

 Anlatabilmek, anlaşılmak ve inandırıcı olabilmek için, solunum iyileştirilmeden, sesin ton, duraklama ve söyleniş tarzı düzenlemeden konuşmamaya özen gösterilmelidir.

 Dinleme de konuşma kadar sözel iletişim becerisi becerisi olarak önemlidir. Etkili dinlemede 3 temel nokta vardır.

- Tüm beden ile dinmele : Etkili dinleme sadece kulak ile değil, gözle hatta tüm beden ile dinlemek gerekir. Tüm beden ile dinleme, konuşanın sözlü ifadesi dışında verdiği diğer sözsüz mesajları algılamak ve değerlendirmek için önemlidir. Konuşmacının vermeye çalıştığı gerçek mesajı bedeniyle dinleyen/gözüyle dinleyen kişi algılayabilir.

- Soru sormak : Eğer mesaj çok açık değil ise dinleyen soru sorarak doğru anlayıp anlamadığını kontrol edebilir.

- Geri bildirim yaparak dinleme : Açılımlı dinleme olarakta tanımlanan dinlemede, dinleyen konuşanın söylediklerini açarak geri bildirmektedir. Bu konuşanın söylemek istediği ile dinleyenin anladığının aynı olup olmadığını saptama imkanı verir.

**8- SÖZSÜZ İLETİŞİM**

• Ses tonu ve vurgulama,

• Konuşma sürati,

• Nefes alıp verme,

• Duruş biçimi,

• Yüz ifadesi,

• Göz teması,

• Göz harekeleri,

• Göz bebeklerinin büyüklüğü,

• Mimik hareketleri

• Kıyafet tarzı,

• Statü sembolleri,

• Kelime seçimi ve mesleki terimler beden dilini kapsamaktadır.

Beden dili, herkesin konuştuğu ama çok az kişinin anlayıp, yorumlayabildiği bir dil olarak tanımlanabilir. İnsanların aslında ne demek istedikleri konusunda dünyada konuşulan dillerdeki tüm kelimelerden daha fazla şey anlatır.

1. Beden dili şunları içerir; Hareketler, duruş, oturma şekli, koları kullanma, göz kaş hareketleri, el sıkışma, yürüyüş biçimi, giyim tarzı, başkası arasındaki duruş mesafesi mimik hareketlerini içerir.

**KELİMELER YALAN SÖYLER AMA BEDEN DİLİ NADİREN SÖYLER !**

 Beden dilini anlamak sureti ile, kişilerin dürüst, sinirli, çıkarcı, şüpheci, kızgın, endişeli yalan söyleyip söylemediğine karar verebilirsiniz.

2. Farklı milletlerin beden dili; Beden dili milletlerin ve kültürlerin düzeyine göre değişmektedir.

 Hindistan'ın bazı bölgelerinde başı öne doğru sallamak hayır anlamında anlaşılırken, bizce evet anlamında kullanılmaktadır.

3. Bilinçli ve bilinçsiz beden dili; Yukarıda belirtilen beden dili bilinçsiz olarak yapılan daha geniş örnek verilirse birşey ilgi uyandırdığında göz bebeklerimiz büyür, güvensizlik hissiyle ağızla ve burna dokunmak vs., bilinçli olarak yapılan beden diline örnek verirsek; el hareketleri havaya kalkmış sıkılmış bir yumruk bir tehdit ifadesidir. Havaya kalkmış bir parmak konuşmak istediğinizin göstergesidir

Asla unutmayalım ki siz karşınızdaki insanın beden dilerini yorumlarken onlar da sizinkini yorumlayacaktır. Örneğin eğer omuzlarınız kalkık başınız öndeyse, sabırsız bir halde ve yorgun –sıkkın-sinirli bir halde konuşuyorsanız karşınızdaki insan hakkınızda şunları düşünebilir:

• İşinizi sevmediğinizi,

• Stress içinde olduğunuzu,

• Duruma hakim olmadığınızı,

• Başkalarına saygınızın olmadığını,

• Yardım etmekten hoşlanmadığınızı ya da yardım ederken bunu istemeden yaptığınızı

A – Kişinin fiziksel ve psikolojik yönden kendisini tanıması,

B – Kişinin diğer insanları tanıması;

 Kişi eğer tam olarak kendini çok iyi tanıyorsa, diğer insanları da tanıyabiliyor demektir.

 Çünkü insanları tanımak demek onları sadece fiziki görünüşleri ile değil, davranışları, zevkleri ve dünya görüşleri açısından değerlendirebiliyor olmak demektir.

 İnsanlar ilk kez karşılaştıkları kişiler hakkında hemen karar vermemeliler. Hata yaparlar. Zaman içerisinde birbirlerini karşılıklı etkileyerek tanıyabilirler. Bu yüzdende insanlar, etkileyen ve etkilenen varlıklardır.

**1- NEZAKET** : İnsanlara hoş bir ses tonu ile “hoşgeldiniz, teşekkür ederiz” vs. demek nezakettir.

**2- İLGİ** :

a) **İŞE İLGİ** :İnsanın başarılı olabilmesi için işini mutlaka sevmesi ve ilgi göstermesi gerekmektedir.

b) **MÜŞTERİYE İLGİ** : İlgiden hoşlanmayan canlı yoktur hayatta. Hoş bir ses tonu ile hitap etmek, yanlız güvenlik elemanları pazar elemanı değildirler gelen müsteriye abla, teyze, amca gibi hitaplar kesinlikle kullanılmamalıdır. Müşteriyle ağızınızda sakız varken konuşmak ya da sigara içerken iletişim kurmaya çalışmanız da ona ve işinize karşı ilgi göstermediğinizi gösterir.

3- **SABIR** :Sabır gerektirmeyen iş var mıdır? Davranış bilimcilere göre sabır gerektirmeyen iş yoktur. Kimi zaman müsterinin göstermiş olduğu davranışlarına, tepkilerine ve şikayetlerine karşı sabırlı davranmamız gerekmektedir.

4- **GÜLERYÜZ** :Her zaman herkese güleryüzlü davranmamız gerekmektedir. Bir Çin atasözünün de dediği gibi “Güleryüzlü olmayan dükkan açmasın.”

İnsanlar almış olduklar hizmetin yanısıra nezaket, ilgi, sabır ve güleryüz mutlaka ararlar.

**MÜŞTERİ ;**

* **SİZE BAKARAK FİKİR SAHİBİ OLACAKTIR.**
* **İŞ YERİNE BAKARAK FİKİR SAHİBİ OLACAKTIR.**
* **SİZE VE İŞ YERİNE BAKARAK FİRMA HAKKINDA FİKİR SAHİBİ OLACAKTIR.**

5- **MASKE TAKMAK**:

Hergün yüzlerce insanla işimiz gereği karşılaşmaktayız. Aslında bu tek bir insan olarak düşünülebilir. Bu çeşitliliğin sebebi her insanın farklı ruh hali içerisinde olmasıdır. İnsanlar maske takmalı mıdır ? Takmalıdırlar. Hele ki güvenlik görevlileri mukakkak takmak zorundadır. Çünkü bizim kişisel problemlerimiz müsteriyi hiçbir zaman ilgilendirmez. Ancak güvenlik görevlileri görevi gereği oluşan olaylara karşı maske takmalıdırlar ve güleryüzlü, sevecen , ilgili, saygılı ,nezaketli davranmalıdırlar. Müşterinin abartılı tepkilerini azaltmaya çalışırlar.

1- Genel tanım: Hizmet, hizmeti alan kişinin ve bu hizmeti veren ile beraberken (iyi ya da kötü) ne hissettiğidir. Hizmetin anlamı konusunda tam bir birlik yoktur.

• Hizmet elle tutulmaz. Tartılmaz ve ölçülemez.

• Hizmeti satarsınız ama başka birine götürmesi için ya da göstermek için bir örneğini müsteriye veremezsiniz.

• Hizmettte belli bir standart yoktur. Aynı kültüre mensup farklı yapıda insanlar, aynı kişi farklı zamanlarda, farklı duygu ve düşünceler içinde iken, farklı sosyal , kültürel ve coğrafi geçmişe sahip olan insanlar, yaşantıları ve bilgileri farklı seviyedeki olan insanlar , hizmeti farklı şekilde değerlendirebilir.

**MÜŞTERİ, HİZMETİ KENDİ ANLAYIŞINA GÖRE DEĞERLENDİRECEKTİR.**

**İYİ HİZMET, İNSANLARIN İHTİYAÇLARINA CEVAP VERMEKTİR.**

**2- İYİ HİZMET VEREBİLMEK İÇİN YAPMAMIZ GEREKENLER;**

• Gülümsemek,

• Göz teması kurmak,

• Kişinin ismini kullanmak,

• Bütün dikkatinizi vermek,

• Beden dilini iyi yorumlamak,

• Konuşmanızı, kişinin kültür düzeyine göre ayarlamak,

• Irk, cins, kültür vs. farkı gözetmeksizin o kişiye saygı duyduğunuzu hiçbir zaman şüpheye yer bırakmayacak biçimde göstermek,

• Çalışma arkadaşlarınıza ve şirketinize olan saygınızı davranışlarınızla ifade etmek,

• Sakin ve kendinizden emin olmak,

• Kıyafetinizin derli toplu olması,

1- Telefonda iyi iletişim kurmanın önemi:

- Şirketin tutumunu belirler,

- Müşterinin şirketi algılamasında ilk ve değişmez etkiyi yaratır.

2- Telefonda etkili konuşmanın aşamaları:

- Hazırlık,

- Konuşmaya başlama,

- Bilgilendirme,

- Konuşmanın tamamlanması.

İlk izlenimi etkileyen faktörler:

- Ses tonu,

- Diksiyon,

- Beden dili.

3- Telefonda iletişimi engelleyen faktörler:

• Alıcı ve vericinin içinde bulunduğu fiziki ortamdan kaynaklanan faktörler;gürültü, dikkat dağıtıcı faktörler.

• Teknolojiden kaynaklanan faktörler;parazitli hat, sesin gelmemesi.

• Verici tarafından yaratılan güçlükler; Planlanmamış konuşma, hızlı ve gereksiz bilgi aktarımı, yanlış sözcük seçme, dinlememek, kendine güvenmeme, zaman kullanımında dikkatsiz davranma vs.

• Alıcı tarafından yaratılan güçlükler; kendine güvenmeme, algılamada yavaşlık, dikkati toplama zorluğu, soru sorma zorluğu, dinlememek, not almamak vs.

4- Telefon kullanımına yönelik bazı temel kurallar

- Kurum ya da kuruluş telefonları uzun süre meşgul kalmamalıdır.

- Telefona en çok iki kez çaldıktan sonra yanıt verilmelidir.

- Telefonu yanıtlayan kişi, kurum ve yada kuruluşun adını söylemeli ve kendisini tanıtmalıdır.

- Telefon eden kişinin istemi dorultusunda ilgili birim ya da kişiye kısa sürede yönlendirme yapılmalıdır.

- Yönlendirme süresinin uzaması durumunda arayan kişinin telefon numarası alınmalı ve daha sonra kendisiyle bağlantı kurulmalıdır.

- Telefon edecek kişi, vereceği mesajı, amacına uygun biçimde önceden planlamalı ve mümkün olduğunca kısa sürede açık ve kesin ifadelerle aktarmalıdır.

- Telefon görüşmesi sırasında not alabilmek için mutlaka kalem ve kağıt bulundurulmalıdır.

- Görüşme sırasında yanlış anlaşılabilecek rakamlar ve sözcüklerin yinelenmesi için (gerektiğinde kodlanması) gerekmektedir.

- Görüşme sürecinde dinleyen taraf, sürekli suskun kalmadan etkin dinleme yapmalı “evet”, “doğru”, “anladım” gibi onay sözcükleri kullanmalıdır.

- Görüşmeyi, telefon eden kişinin bitireceği ve uğurlama sözcüklerinden sonra telefonun olabildiğince ortak zamanlamayla acele edilmeden kapatılması gerekmektedir.

Telefon ile görüşme yaparken;

- “Bilmiyorum” yerine,“araştırıp öğreneceğim”, yardımcı olup aktarma yapmak

- “Mümkün değil” yerine, “ne yapacağımıza bir bakalım”

- “Yapmak zorundasınız” yerine, “gereken” ifadesinin kullanılması,

- “Hayır” cevabını vermeyin, yerine “öneriler sunun”.

- “Bir saniye lütfen”yerine, “hatta kalır mısınız lütfen, birkaç dakika sürebilir” ifadelerini kullanınız.

5- **TELEFONDA İLETİŞİMİ YÖNETMEK**

**Ses** : Telefonda görüşme yaparken sesiniz artık görüntünüzdür. Görüşmenin ilk saniyelerinde, karşınızdakinin sesine dayanarak bir fikir elde edersiniz. Bu nedenle;

 Mekanik ve soğuk değil, hoş ve cana yakın olmalıdır.

 Yapmacık ve zorlanan değil, doğal ve rahat olmalıdır.

 Anlaşılmaz değil, açık ve duyulabilir olmalıdır.

 Aceleci ve düzensiz değil, sakin ve kontrollü olmalıdır.

**Yaklaşım** : Görüşmelerinizde her zaman olumlu haber vermeyebilirsiniz. Profosyonel yaklaşımınız sayesinde olumsuzluğu giderme şansına sahipsiniz. Bu nedenle;

 Kendinizden emin olun,

 Konuya hakim olun,

 Çözüm getirmek ve yardımcı olmak istediğinizi

 Dürüst olduğunuzu yansıtın.

**Nezaket** : Nazik olarak hem iyi ilişkiler kurma hem de iyi iş yapma şansını yaratırsınız.

 Kendinizi tanıtın

 Nasıl yardım edeceğinizi sorun

 Özür dileyerek ödün vermeksizin ama uzlaşma sağlayabilirsiniz

 Lütfen demek teşekkür etmek mutluluk verir.

**Dinlemek** : Etkili konuşma yapmak, etkin bir şekilde dinleyerek konuşmayı yönlendirmek demektir.

Bilgi aktarma:

 Kısa ve öz olmalı

 Tek konu,sade ve yalın

 Rahatlatıcı ve çözüme yönelik

 Yarar sağlayıcı

 Güvenli

**İyi bir telefon görüşmesi ile kazanılanlar:**

• Müşteriyi kazanırız.

• İyi ilişkiler kurarız.

• Verimliliğimizi arttırırız.

• Manevi tatmin sağlarız.

***ÖNLEM GÜVENLİK HİZMETLERİ ŞTİ.İLE PERSONEL ARASINDA İMZALANAN BELİRLİ İŞ SÖZLEŞMESİ GEREĞİNCE;***

***“PERSONEL”İN SORUMLULUKLARI****:*

*6.1. “PERSONEL”, ay sonunda tahakkuk ettirilerek bankaya yatırılan ve kendisine ücret bordrosu ile bildirilen ödemelere bir hafta içerisinde yazılı olarak itiraz edebilir. Bir hafta içerisinde itirazda bulunmaması halinde bordroda belirtilen ücrette mutabık kaldığını, fazla mesailerine ilişkin tüm ücretleri aldığını kabul, beyan ve taahhüt eder. “PERSONEL” ihtirazı kayıt koymaksızın imzaladığı ücret bordolarının geçersizliğini ileri süremez.*

*6.2. “PERSONEL” ücreti, brüt ücrettir. “PERSONEL” yıl içerisinde farklı gelir vergisi dilimlerine tabii olması, yasal mevzuatın devlet tarafından değiştirilmesi ve “PROJE” değişikliklerindeki farklı ücret uygulamaları nedeni ile oluşabilecek değişiklikleri peşinen kabul eder. Aksi halde, “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından iş bu sözleşme, süresinden önce haklı sebeple sona erdirilir.*

*6.3. “PERSONEL”, “ÖNLEM GÜVENLİK” yetkililerinin kendisine tebliğ ettiği görevi tam ve noksansız, kaliteden ödün vermeden, müşteri şartlarına uygun çalışmak, uygulamak, yazılı ve sözlü talimatları yerine getirmek mecburiyetindedir. “PERSONEL” “ÖNLEM GÜVENLİK”in tüm projeleri ile göstereceği, gösterilen görev ve pozisyonda çalışmayı kabul ve taahhüt eder.*

*“PERSONEL”, istendiğinde hizmet içi veya görevin gerektirdiği eğitimlere katılmak zorundadır. Bu şekilde “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından “PERSONEL”den zorunlu hizmet talep edilebilir. Söz konusu bu eğitim ve hizmetler hakkında “PERSONEL” gerekeni yapmak zorunluluğunda olup inisiyatif hakkı bulunmamaktadır.*

*6.4. “PERSONEL”, görev esnasında güvenlik personeline yakışır bir şekilde tavır, tutum içerisinde olacak ve davranışlarına azami ölçüde dikkat edecektir.*

*6.5. “PERSONEL”, göreve alkolü gelemez, görevde alkol alamaz ve amirini haberdar etmeden her ne sebeple olursa olsun işyerini terk edemez. Amirleri, görev arkadaşları veya müşteriler ile tartışamaz. Aksi halde, iş ahlakına uymayan bu eylemleri dolayısıyla iş akdi “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından haklı sebeple tazminatsız derhal feshedilecektir.*

*6.6. Mücbir (doğal afetler, kanuni grev, genel salgın, hastalık, kısmi veya genel seferberlik hali, gerektiğinde kurum tarafından belirlenecek benzeri diğer haller, sözleşme feshi, müşteri memnuniyetsizliği) sebeplerinden dolayı “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından “PERSONEL”in görev yaptığı “PROJE”nin değiştirilmesi yoluna gidilecektir.*

*6.7. “ÖNLEM GÜVENLİK”in sözleşme imzalayarak hizmet sağlayacağı “PROJE”lerin özelliğine göre çalışma saatleri; 4857 Sayılı İş Kanunu ve bu kanuna bağlı Postalar Halinde İşçi Çalıştırılarak Yürütülen İşlerde Çalışmalara İlişkin Özel Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmeliğe göre belirlenecektir. Taraflar, 4857 Sayılı İş Kanunu’nun 63. Maddesi uyarınca; çalışma süresinin haftada en çok 45 saat olacağını, ancak “PROJE”lerde uygulanan değişik çalışma sistemleri nedeniyle kanuna uygun şekilde (günlük çalışma süresi 11 saati aşmayacak şekilde) denkleştirme esası ile çalışılacağını, 4857 sayılı İş Kanunu’nun 64. Maddesine göre ise; telafi çalışması yapılabileceğini ve çalışma programının birim amirlerinin yetkisinde olduğunu peşinen kabul etmişlerdir. “ÖNLEM GÜVENLİK” haftalık yasal çalışma süresini, iş koşullarına ve haftanın çalışılan günlerine farklı şekillerde dağıtarak uygulayabilir.*

*6.8.“PERSONEL”, hazırlanan çalışma programına ve talimatlara uymak ve bunları uygulamak zorundadır. Çalışma programına uyulmadan çalışılması durumunda, sorumluluk işçinin kendisindedir. Bu nedenle belirtilen şartların dışında çalışma yapılması halinde, “ÖNLEM GÜVENLİK”in maddi ve manevi, hukuki hiçbir sorumluluğundan söz edilemez.*

*6.9. Öğle tatili 12:30–13:30 saatleri arasında kullanılmak üzere toplam 1 saattir ve öğleden önce 30 dk ve Öğleden sonra 30 dakika olmak kaydı ile mesai saatleri içerisinde “PERSONEL”e toplam 1 saat ara dinlenme (çay, sigara molası) imkanı verilir. Toplam 1 saat ara dinlenme dışında; ayrıca verilen hizmetin niteliği gereği güvenlik zafiyeti oluşturulmayacak şekilde “PROJE” müdür ve amirlerin inisiyatifinde “PERSONELe ihtiyaç izinleri verilir. Ara dinlenmeler “PROJE” müdür, amirleri ve sorumlularının inisiyatifi dahilinde ister 2 defada ister 4 defada kullandırılır. Yemek saati ve ara dinlenmeler 4857 Sayılı İş Kanunun 68. Maddesi uyarınca çalışma saatlerinden sayılmaz. “PERSONEL”, iş bu maddede yer alan çalışma şekil ve şartlarına uyacağını peşinen kabul eder. “ÖNLEM GÜVENLİK” fazla çalışma isteğini “PERSONEL”e yazılı olarak bildirmelidir. “ÖNLEM GÜVENLİK”in yazılı isteği dışında yapılan fazla çalışmalar, fazla mesai olarak değerlendirilmeyecektir. “PERSONEL”in, çalışma şekil ve şartlarına uymamasından kaynaklanan fazla çalışmalardan “ÖNLEM GÜVENLİK” hiçbir şekilde sorumluluğu bulunmaz.*

*6.10. 4857 sayılı İş Kanunu gereği tüm “PERSONEL”, sözleşme hükmüne uygun olarak “ÖNLEM GÜVENLİK”in iş şartlarına göre belirleyeceği zamanda hak kazanacağı yıllık ücretli iznini kullanmayı peşinen kabul, beyan ve taahhüt ederler. “PERSONEL”, yıllık iznini kullanacağı tarihleri, bir ay önceden “ÖNLEM GÜVENLİĞE”e haber vermekle yükümlüdür. Müşteri ile yapılan sözleşmenin özelliğine göre “PERSONEL”e izin planlaması yapılır. “PERSONEL” izin talebini öncelikle “PROJE” müdürüne sunacaktır. "ÖNLEM GÜVENLİK” merkezinden sözlü izin onayı geldiği takdirde, izin çıkışı için “ÖNLEM GÜVENLİK” merkezinden onay belgesini alacaktır. İzin dönüşünde de onay belgesini iade edecektir.*

*6.11. “PERSONEL”, “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından çalışma süresince kendisine zimmeti yapılan tüm demirbaş eşyanın güvenliğini sağlamak ve hasar görmesini engellemek konularında şahsi ve mali açıdan sorumlu olduğunu kabul ve taahhüt etmektedir. “PERSONEL”, herhangi bir sebeple belirli süreli iş akdinin süresinden önce sona ermesi durumunda kendisine zimmetli olan tüm demirbaş ve eşyayı eksiksiz olarak “ÖNLEM GÜVENLİK’e teslim edecektir. “PERSONEL”in kendisine veya çalıştığı “PROJE”ye teslim edilen malzeme ve donanımların karşılığında, “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından gerekli görüldüğü durumda teminat senedi alınacaktır. Malzeme, donanım vb. eşyaların muhafazasından, hasar ve ziyan görmesinden “PERSONEL” şahsen sorumludur.*

*6.12. “PERSONEL”e teslim edilen kıyafetler kullanılmamış kıyafetler olacaktır. Bu kıyafetler tedarikçi firmadan alınan fatura karşılığı fiyatlandırılmıştır. “PERSONEL” bu malzemeleri zimmet belgesinde belirtilen süre kadar kullanmak mecburiyetindedir. Kullanmadığı süre zarfı kadar kıyafet bedeli, görevliden ilişik kesme durumunda son hak edişinden tahsil edilebilecektir.*

*6.13. “PERSONEL”, kendisine zimmetlenen kıyafetleri titiz kullanacak olup, “ÖNLEM GÜVENLİK”in vermediği hiç bir eşyayı, aksesuar vb.. kullanmayacaktır.*

*6.14. “PERSONEL”, asıl işvereni olan müşterinin hizmet ile ilgili olarak yazılı ve sözlü talimatlarını harfiyen uygulamak mecburiyetindedir.*

*6.15. “PERSONEL”, amirlerinin, açıkça hizmet ile ilgili olduğu anlaşılabilecek ve konusu suç teşkil etmeyen, sadece kanuna ve hukuka uygun talimatlarını yerine getirmek mecburiyetindedir.*

*6.16. “PERSONEL”, “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından iş bu sözleşmenin imzalanmasından evvel kendisinden istenen belgeleri ibraz etmek ve bu belgelerde oluşacak bilgi değişikliklerini derhal “ÖNLEM GÜVENLİK”e bildirmek zorundadır. “PERSONEL”, ikamet adresindeki değişiklikleri bir hafta içerisinde yazılı olarak “ÖNLEM GÜVENLİK”e bildirecektir. Aksi halde sözleşmede belirttiği adresin yasal tebligat adresi olduğunu ve yapılan/yapılacak tebligatların geçerliliğini peşinen kabul etmiş sayılır. “PERSONEL”in yasal tebligat adresi çalışıyor ise iş yeri, ayrılmış ise ikametgâh adresidir. İşyerine verilen belgelerdeki bilgilerin doğru olmaması, yanlış ve yanıltıcı bilgi ve belge verilmesi, sözleşmenin “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından tek taraflı ve tazminatsız feshedilme sebebidir.*

*6.17. “PERSONEL”, “ÖNLEM GÜVENLİK”in işi belirli bir süre ile sözleşme karşılığında aldığını, bunu bilerek çalıştığını, yüklenici sözleşmesinin sona ermesi ve/veya feshedilmesi durumunda buna bağlı olarak “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından yeni “PROJE”lerde görevlendirmede bulunulmasını peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.*

*6.18. “PERSONEL”e, hizmet verilen “PROJE” yetkililerinin talebi veya iş yerindeki disiplinsiz ve uyumsuz tavırları..vb sebeplerden dolayı, unvanı ve niteliği benzer, yahut birbirine emsal başka “PROJE”lerde “PERSONEL”in muvafakati aranmaksızın görevlendirilebilir veya nakledilebilir. Yapılacak “PROJE” değişiklikleri ile ilgili alınan ve kendisine bildirilen kararlara “PERSONEL”uymak ve gösterilen “PROJE”de çalışmak zorundadır. Bu gibi durumların varlığı halinde “PROJE” değişikliklerindeki farklı ücret uygulamaları nedeni ile oluşabilecek değişiklikleri “PERSONEL” peşinen kabul eder. Fakat “PERSONEL”in “PROJE” değişikliğinden kaynaklanan yol masrafları ayrıca “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından karşılanacaktır. Ancak bunlar ve benzeri durumların varlığı halinde işyeri değişikliğini kabul etmeyen personelin iş sözleşmesi haklı nedenle feshedilecektir.*

*6.19. “PERSONEL”, işyeri çalışma mevzuatına ve “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından belirlenmiş bulunan çalışma şartlarına, iş disiplinine, iş sağlığı ve iş güvenliği kurallarına, “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından çıkartılmış ve çıkartılacak olan yönetmelik, genelge, sirküler, talimat gibi düzenlemelere aynen uymayı kabul ve taahhüt eder.*

*6.20. “PERSONEL”, hizmet sözleşmesi devam ettiği sürece, iş bu sözleşmeden kaynaklanan görevini olumsuz etkileyecek resmî veya özel herhangi bir başka işte çalışmayacağını beyan ve taahhüt eder. Görevlinin, işverenin bilgisi dışında başka bir işyerinde çalışması halinde işçinin bu hareketi, işverenin güvenini kötüye kullanma, doğruluk ve bağlılığa uymayan bir davranış olup, ahlak ve iyiniyete aykırı haller olarak yorumlanır. Bu nedenle de görevi dolayısıyla oluşacak aksaklıklar dolayısıyla “ÖNLEM GÜVENLİK” açısından haklı nedenle tazminatsız olarak işine son verileceğini kabul ve taahhüt eder.*

*6.21. “PERSONEL”, 4857 Sayılı İş Kanunu’nun 25. Maddesi gereği izin almaksızın veya haklı bir sebebe dayanmaksızın ardı ardına iki işgünü veya bir ay içinde iki defa herhangi bir tatil gününden sonraki iş günü, yahut bir ayda üç işgünü işine devam etmemesi ve “ÖNLEM GÜVENLİK”e haber vermemesi durumunda iş akdi, gerekli çağrı ve ihtarlar neticesinde devamsızlığın devam etmesi durumunda, haklı nedenle tazminatsız derhal fesh edilir ve SGK çıkışı gerçekleştirilir. Çalışan, sebepsiz yere ve/veya işi aksatacak şekilde sağlık sorunları olduğunu iddia eder ve bu yönde sağlık raporunu ibraz edemezse, bu durum “ÖNLEM GÜVENLİK” açısından “ahlak ve iyiniyet kurallarına uymayan haller” olarak kabul edilir ve haklı sebeple, tazminatsız olarak işten çıkarma hakkına sahip olur.*

*6.22. “PERSONEL”in iş bu sözleşmenin imzalanmasına müteakip ilk iki aylık çalışması, deneme süresinden sayılır. “PERSONEL” söz konusu bu süre içerisindeki tüm sosyal hakları yanı sıra tüm hak etmiş olduğu işçilik ücretini eksiksiz alacaktır. Ancak, bu süre içinde “PERSONEL” ve “ÖNLEM GÜVENLİK” bildirim süresine gerek olmaksızın iş akdini feshedebilecektir.*

*6.23. “ÖNLEM GÜVENLİK”in, “PERSONEL”in bir bölümüne veya tümüne sözleşme gereği olmaksızın, teşvik/ödüllendirme amaçlı olarak yapacağı ve ancak süreklilik arz etmeyen nakdi/ayni ödemeler, “PERSONEL” bakımından kazanılmış hak niteliğinde olmayıp, tekrarlanacağı anlamına gelmez.*

*6.24. “PERSONEL”, hizmetleri karşılığında fazla mesaisi dahil olmak üzere belirtilen aylık ücret dışında herhangi bir ücret talep etmeyeceğini kabul ve taahhüt eder. “PERSONEL”, aylık ücretin içinde ödenen fazla mesai, genel tatil ve ulusal bayram ücreti, yol ücreti ve yemek ücretini ayrıca talep edemez.*

*6.25. “PERSONEL”, özel güvenlik kimlik kartının geçerlilik süresi dolmasından sonra, 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun’un aradığı yasal şartlara haiz olmayacağından ve ilgili uygunsuzluğun yaptırımının “ÖNLEM GÜVENLİK”i ağır para ve hapis cezalarına maruz bırakacağından, özel güvenlik sıfatını kaybedecek olması dolayısıyla, kimlik kartının yenilenmesi için ivedilikle gerekli işlem ve başvuruları yapması gerekmektedir. Aksi halde “PERSONEL”in iş akdi haklı nedenle ve bildirimsiz “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından feshedilecektir. “PERSONEL” tarafından özel güvenlik kimlik kartı ile ilgili yapılması gereken tüm başvuru ve işlemler zamanında ve tam olarak yapılmalıdır. “PERSONEL” bu durumun bilincinde olarak kimlik kartının geçerlilik süresini takip edecek ve gerekli işlemleri sorumluluk bilinci içerisinde yapacaktır.*

*7) “PERSONEL”İN SIR SAKLAMA YÜKÜMLÜLÜĞÜ:*

*7.1. “PERSONEL”, “ÖNLEM GÜVENLİK”in müşterileri ile ilgili olarak, üçüncü kişilere bilgi ve/veya doküman veremez.*

*7.2. İşyerinde çalışan “PERSONEL”, “ÖNLEM GÜVENLİK”in uyguladığı çalışma sistemi, hizmet tanımı, sözleşmeler, ücretler, muhasebe kayıtları, idari ve mali durumu ve benzeri şirket sırları hakkında bilgi ve/veya belgeyi her ne suretle olursa olsun hiçbir kişi ve kuruma veremez.*

*7.3. “PERSONEL”, herhangi bir konuda, “ÖNLEM GÜVENLİK” tarafından rapor, araştırma, “PROJE” ve benzeri bilgileri, kısmen veya tamamen üçüncü kişilere aktaramaz.*

*7.4. “PERSONEL”, SGK, aylık ücreti, çalışma saati gibi özlük hakları ve yapılan işle ilgili meslek ve müşteri sırrı kabul edilebilecek konular hakkında açıklama yapamaz, belge, bilgi ve dokümanları bir başkasına veremez.*

*7.5. “PERSONEL”, şirket tarafından tespit edilen yazılı veya sözlü istihbaratı veya haberi üçüncü kişilerle paylaşamaz.*

*7.6. “ÖNLEM GÜVENLİK”, bütün bu yükümlülüklere uymayan “PERSONEL”in hizmet sözleşmesine derhal ve tek taraflı bildirim ile son verebileceği gibi, “PERSONEL”, “ÖNLEM GÜVENLİK”in uğradığı zararı yahut mahrum kaldığı karı ödemekle yükümlüdür.*