

Doküman No	Yayınlanma Tarihi	Revizyon Tarihi/No	Tarih	Sayfa
ÜİSGB.TL.57	01.01.2020	00	-	1 / 2

1. Bu talimatın uygulanmasındaki amaç; çalışanların çalışma ortamlarında olası tehlike ve risklere karşı almaları gereken önlemleri belirleyerek sağlık ve güvenliğini tehlikeye atmayacak biçimde çalışmalarını sağlamaktır.
2. Çalışma merkezini (oturduğunuz sandalye, ekranın bulunduğu masa, ekranlı araçlarla ilgili tüm donanımların bulunduğu çalışma alanı) size uygun şekilde ayarlayarak çalışınız.
3. Ekranlı araçlarla çalışmalar sırt ağrılarına yol açabilir veya mevcut sırt ağrısını daha da kötüleştirebilir. Uzun süreli çalışmalarda düzenli aralıklarla, ayağa kalkın, esneyin, eklemlerinizi hareket ettirin, sonra oturun ve çalışmaya devam ediniz.
4. Belirli aralıklarla çalışma merkezinden ayrılarak, mümkünse farklı bir iş yapın. Ofis, koridor vb. alanlarda dolaşınız. Basit egzersizler yapınız.
5. Gözlerin korunması için, gözleri en az yoran yazı karakterleri ile renkleri seçin ve gözlerin dinlendirilmesi için düzenli molalar veriniz.
6. Belirli aralıklarla ofisten veya pencereden dışarıya uzak noktalara bakarak gözleriniz için egzersiz yapınız. Bu basit yeniden odaklama egzersizi göz yorgunluğunu önlemeye yardımcı olacaktır.
7. Kullandığınız ekranların üst orta noktasının, göz hizasında olduğundan emin olunuz.
8. Ekranı, açık renk zemin üzerine koyu renk ve uygun büyüklükte yazı karakterleri kullanılmalıdır.
9. Ekranlı aracın ekranındaki parlama ve yansımalar, bu araçların pencereye bakması engellenerek veya aydınlatmanın ekran arkasından alınması sağlanarak önlenmelidir.
10. Ekran karşısında göz kırpması sayısı azalarak göz kuruluğuna yol açabilir. Sık göz kırparak, gerekirse doktorunuzun reçete ettiği damlalarla takviye yaparak göz yüzeyinizi nemlendiriniz.
11. Molalarda ekrandan uzaklaşarak gözler dinlendirilmelidir.
12. Baş ağrısı, gözlerde yanma ve sulanma, titrek görüş gibi rahatsızlıklarınız olduğunda yöneticinize bilgi veriniz.
13. Sesinizin yüksekliğini iyi ayarlayınız. Yüksek sesle konuşmak insanı yorar ve gerilim oluşturur.
14. Dik oturarak konuşmak, hangi koşulda olursa olsun daha az yorucudur ve daha az rahatsız edicidir. Sandalyenizi ve postürünüzü iyi ayarlayınız.
15. Oluşabilecek ses deformasyonlarına karşı düzenli sıvı almayı unutmayınız.
16. Kulaklıklarınızı temiz tutunuz. Yetersiz kulak hijyeni sonucu karşılaşılabileceğiniz rahatsızlıkları göz önünde bulundurunuz.
17. Kulak çınlaması, işitme kaybı duygusu ya da gürültüye maruz kaldıktan sonra kulakta dolgunluk vb. yaşanırsa yöneticinize haber veriniz ve revire başvurunuz.
18. Çalışan kendisine teslim edilen malzemenin korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur.
19. Eğer kulaklığınızda hasar, deforme veya performans düşüklüğü varsa değiştirilmesi gereklidir, yöneticinize bildirin.
20. Çağrı Merkezi ortak kullanım alanlarının düzeni ve temizliğinden tüm çalışanlar sorumlu olup, vardiya değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilecektir.
21. Çalışmalar sırasında kullanılan kablolu aletleri takılma veya düşmeyi önleyecek şekilde kullanınız.
22. Hasarlı fiş, rengi bozulmuş priz ya da hasarlı kablo ekipmanların tespit edilmesi halinde yöneticinize bilgi veriniz.

Hazırlayan
Çağla ÖZÜNÖZÜ
İş Güvenliği Uzmanı

Sistem Onayı
Suat ÇALMAZ
İş Sağlığı ve Güvenliği Şefi

Sistem Onayı
Özcan TÜRKOĞLU
Genel Müdür

Yürürlük Onayı
Zekeriya ŞANLIER
Yönetim Kurulu Başkanı

Doküman No	Yayınlanma Tarihi	Revizyon Tarihi/No	Tarih	Sayfa
ÜİSGB.TL.57	01.01.2020	00	-	2 / 2

23. Çağrı karşılama hizmeti sunulurken uygun iletişim yöntemlerini kullanınız. Arayanlara karşı gereken saygı, nezaket ve anlayışı göstererek, yeterli bilgilendirme ve yönlendirmeyi yapınız.
24. İyi bir dinleyici olmak için ilk ve en önemli adımı gerçekleştiriniz yani iyi bir dinleyici olmaya karar veriniz. Sonrasında ise dinlerken önyargılı olmayınız, söylenenlere odaklanınız ve başka şeylerle ilgilenmeyiniz.
25. Söz kesmeyiniz, hemen karşılık vermeyiniz, konuşma arasında sözü toparlamaya başlamayınız, konuşmanın tamamını dinlemeden sonuca ulaşmaya çalışmayınız, konuşanı yargılamayınız, sorunu anlamadan çözmeye çalışmayınız.
26. Maruz kalabileceğiniz olumsuz davranışlar (tehdit, hakaret vb.) karşısında müdahil olmaktan kaçınınız ve yöneticinize haber veriniz.
27. Temsil ettiğiniz kurum ile vatandaş arasında kaynakları yöneten bir kanal olduğunuzu unutmayın, olumsuz davranışlarda hedef değil yalnızca kanalsınız.
28. Sorunlu durumlarda taraflar duygusal tepkiler verebilirler. Sizin ve vatandaşın bakış açılarının doğru olması uzlaşmaya varmak için temel gerekliliktir.
29. Kronik şikayetçiler karşısında kesinlikle sabırlı olunuz, dikkatlice dinleyiniz ve sinirlenmeyiniz. Sempati ve içten bir özür ile durumun düzeleceği bilgisini veriniz.
30. Bir görüşmeden diğerine geçerken ara veriniz, bir önceki görüşmenin neden olduğu olumsuzluğu bir kenara bırakınız. Ara verdiğinizde diyafram nefesi alınız. Bununla birlikte fiziksel gerginliğiniz azalacak, sakinleşecek ve tazeleneceksiniz. Ayrıca bir durumdan diğerine geçişin farkına varacaksınız.
31. Çalışma ortamınızda kendiniz ya da çevrenizdekiler için gördüğünüz tehlikeleri **ÜSPER İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi'** ne bildiriniz.
32. İş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi talimatlarına uyunuz.
33. Uyarı işaret ve ikaz levhalarına uyun ve yerlerini kesinlikle değiştirmeyiniz.
34. Yangın söndürme cihazlarının yerlerini değiştirmeyiniz.
35. Meydana gelebilecek herhangi bir iş kazası veya ramak kala olayları derhal **ÜSPER İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi** ile birim sorumlunuza haber veriniz.
36. Olağan üstü bir durumda derhal ulaşılabilecek acil durum numaralarını öğreniniz.
37. Çalışma alanınıza en yakın Acil Durum Toplanma Alanının yerini öğreniniz. Acil durumlarda, yetkililerin yönlendirmeleri ile Acil Durum Toplanma Bölgesine geçiniz.

Hazırlayan
Çağla ÖZÜNÖZÜ
İş Güvenliği Uzmanı

Sistem Onayı
Suat ÇALMAZ
İş Sağlığı ve Güvenliği Şefi

Sistem Onayı
Özcan TÜRKOĞLU
Genel Müdür

Yürürlük Onayı
Zekeriya ŞANLIER
Yönetim Kurulu Başkanı