

İletişimde güvenilir kaynak – özel güvenlik görevlisi

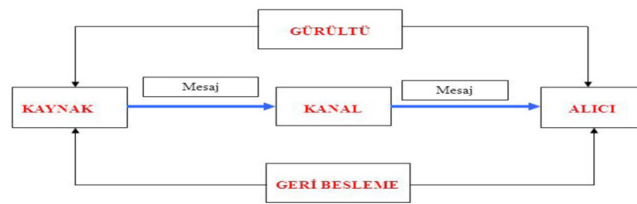
İletişimciler; inandırıcı bir iletişimde kaynağın sahip olması gereken özellikleri “uzmanlık” ve “güvenilirlik” olarak açıklamaktadır.

Mete YAZMAN / Özel Güvenlik Müşaviri & İletişim Uzmanı

Aslında; özel güvenlik tedbirlerinin önemli bir bölümünü “iletişimi” kapsar demek pek yanlış olmayacaktır. Özel güvenliğe alınan tedbirlerin amacı; “herhangi bir olayın meydana gelmesini önlemek” demiyor muyuz? Gerek fiziki ve elektronik tedbirler, gerek özel güvenlik görevlilerinin davranışları ve diğer ayrıntılar dışarıya verilen mesajları kapsamıyor mu? İşte “iletişim” de tam burada karşımıza çıkıyor. Batı dillerindeki karşılığı “communication” olan iletişim deyimi, Latince’de ortak anlamına gelen communis, ve ortak kılmak anlamına gelen communicare kelimelerinden oluşmuştur. Genellikle iki kişi arasındaki konuşmayı akla getiren iletişim; “haber, bilgi, duygu ve düşüncelerin simgeler sistemi aracılığı ile kişiler, gruplar arasında ya da toplumsal düzeyde değiş tokuş edildiği dinamik bir süreç” olarak tanımlanabilir. Diğer bir ifade ile, iletişim; “değişik amaçlar için karşılıklı bilgi alışverişi, karşılıklı inandırma ve



GENEL İLETİŞİM MODELİ



eğlendirme işlemlerinin bütünü” ya da kısaca “anlamaların insanlar arasında ortak kılınması işlemi” olarak tanımlanabilir. Aristo ise, iletişim çalışmalarını; “ikna etmek, inandırmak için kullanılabilir bütün vasıtaların araştırılması” olarak tanımlamıştır ki buradaki manasını düşünürsek en doğru tanım da bu olmaktadır.

Genel iletişim modeli açısından düşünürseniz; güvenlik tedbirleri ile gönderilen mesajlarda kaynak; güvenlik görevlisi, fiziki güvenlik tedbirleri, elektronik güvenlik tedbirleri gibi görünmekle birlikte aslında bunlar kurum/kuruluşun güvenlik tedbirleri olduğuna göre ana kaynak kurum veya kuruluştur. Tesisteki fiziki güvenlik



tedbirlerinin iyi seviyede olması (tesisi çevreleyen ve içeri girilmeyi zorlaştıran güçlü bir tel örgü gibi), CCTV ve alarm sistemleri, geçiş kontrol sistemleri gibi elektronik sistemlerin yeterli olması, kritik yerlerde kameraların muhakkak olması, (geçiş kontrol sistemlerinin sorunsuz çalışması gibi) güvenlik ekibinin duruşu, yaptıkları kontroller ve ilgileri ayrı ayrı çevredekilere mesaj gönderecek, bu mesajların bir araya gelmesi ile de tesisin güvenliğinin çok iyi olduğu sonucu çıkacaktır.

Sonuçta tesisle ilgili kötü niyetleri olanlar güvenlik tedbirlerinin etkinliği nedeni ile herhangi bir eylemden vaz geçerse o zaman özel güvenlik tedbirleri başarıya ulaşmış demektir. Toplum aldığı mesajlarda hedef tesisin sahibini koyacaktır. Dolayısı ile tüm mesajların toplamında o tesisin güvenli olup olmadığına karar verecektir. Burada öncelikle topluma verilecek mesajın güvenilirliği önem kazanıyor. Sosyologlara göre insanlara/topluluklara

bir şey yaptırmanın üç yolu var. Korkutmak, kandırmak, inandırmak. kandırmak veya korkutmak kısa süreli çözümler sağlayabileceği gibi özellikle kitlelere yönelik mesajlarda etkisini daha kısa sürede yitirecektir. Eğer biz mesajımızın doğru yere gitmesini ve doğru etki yaratmasını istiyorsak “inandırıcı” mesajlar iletmeliyiz.

İletişimciler; inandırıcı bir iletişimde kaynağın sahip olması gereken özellikleri ise “uzmanlık” ve “güvenilirlik” olarak açıklamaktadır. Bu özelliklere sahip olmayan bir güvenlik konseptinin başarıya ulaşması muhakkak ki çok zor olacaktır. Aslında çok basit farklarla verilen mesajların etkisi artırmak mümkündür. Mesela etkinlik için düzenlenmiş bir alanda sınırlandırılmış bölgelere geçişi kontrol etmek için koyduğumuz bir güvenlik görevlisini düşünelim. Biz eğer bir sınırlandırma getirdiysek güvenlik görevlisi gelen kitlenin önünde duracak ve “buradan geçemezsiniz” mesajı ile o bölgenin hakimiyetinin kendisinde olduğunu ortaya koyacaktır. Karşısındaki kitle ise olumsuz (geçe-mez-siniz) mesaj içeren bu söyleme tepki ile yaklaşarak bu olumsuzluğu kırmak isteyecektir. Hâlbuki aynı yerde görev yapan güvenlik görevlisinin aynı görevi; kitlenin geçmesi gereken yeri işaret ederek “lütfen buradan geçer misiniz?” şeklinde olumsuzluk içermeyen kelimelerle ifade etmesi iletişimin daha doğrusu güvenlik görevlisinin görevinin başarısını büyük oranda arttıracaktır. Toplumun kültürel özellikleri

de muhakkak ki mesajlara ve hatta alınması gereken güvenlik tedbirlerine etki etmektedir. Mesela bugün güvenlik konusunda çok hassas olduğunu bildiğimiz ve hemen hemen her alanda güvenlik standartlarının oluşmasında büyük rol oynamış Amerika Birleşik Devletleri’nde herhangi bir tesise silah ile girilmesini önlemek isterseniz yere bir sarı çizgi çekip “bu çizgiden ileriye silah ile geçmek yasaktır” şeklinde bir tabela koymanız yeterli olacaktır. Ama ülkemizde bunu sağlamak için tesisi fiziki tedbirler ile çevreleyip X-ray cihazı ve metal kapı detektörü kullanmanız gerekir. Toplumlar alışkanlıklarını aslında seyahat ettikleri yerlere de götürürler. Örnek vermek gerekirse; daha çok Rus turistlere hizmet veren bir turistik tesiste görev yapan güvenlik ekibi ile daha çok kuzey Avrupa ülkelerine hizmet veren güvenlik ekibinin göstermesi gereken efor arasında bariz bir fark olacağı herkesin malumudur. Toplumsal davranış psikolojisi dediğimizde aslında konu; toplulukların kültürel özelliklerine göre oluşan sınırların keskinliğini

“ Toplumsal davranış psikolojisi; toplulukların kültürel özelliklerine göre oluşan sınırların keskinliğini kaybetmesi olarak algılanmamalıdır. ”



kaybetmesi olarak algılanmalıdır. Kararlı ve güçlü bir imaja sahip, karşısındakilere net ve inandırıcı mesajlar veren bir güvenlik sistemi, bu sınırların aşılmasını zorlaştıracaktır. Buradaki mesaj kaynağını sadece güvenlik görevlileri olarak almamalıyız. Tel örgüsünden elektronik sistemlere, tüm sistemin karşısındakilere verebileceği mesajlar vardır. Ama asıl önemli olan da görevi başındaki güvenlik ekibinin doğru zamanda doğru mesajı ve gelişmelere göre doğru tepkileri vererek kitleleri kontrol altına alabilecek ve yönlendirecek kabiliyette olmasıdır. Bunu yolu güvenlik Konseptinin eksiksizliği kadar güvenlik ekibinin de vizyon ve misyonunun yeterli seviyede olmasıdır. Alacağımız diğer tedbirlerin yanı sıra güvenlik ekibinin yeterli seviyede eğitim alması, güvenlik konseptine yönelik prosedürler ve bu prosedürleri yerine getirmek için gerekli talimatların hazırlanması ve genel eğitim konularına ilave olarak personele öğretilmesi gerekir. Zaten ülkemizde güvenlik görevlileri imaj olarak tabiri caiz ise 1-0 geriden başlamaktadır.

Genel düşünceye göre güvenlik görevlilerinin genelde “başka bir iş bulamadığı için” bu işi yapan ve “başka iş bulduğu zaman kaçacak” gözüyle değerlendirildiği de bir gerçektir. Bu değerlendirmelerde doğruluk payı olabileceği düşünülebilir. Bununla birlikte bu aslında yukarıda belirttiğimiz iletişimin yarattığı bir imaj değil midir? Asıl sorumluluk da tabii ki mesajın asıl sahiplerinde yani güvenlik personelinin çalıştığı kurum/kuruluşlar ama onlardan da önce özel güvenlik şirketleri. Güvenlik görevlilerinin bu imajı aslında onların güvenilirliklerini ve iletişim becerilerini de doğrudan etkileyecektir. İmaj; Bir ürünün, bir kişinin, bir şeyin ‘nasıl?’ bilindiği olarak tanımlanabilir. Daha çok psikolojiktir ama somut değerlerle şekillenir. İmaj kısa vadede “etkileme” sağlarken uzun vadede “markaya güven” kazandırır. Biz bu etkileşimi özel güvenlik açısından düşünürsek; toplum iyi bir güvenlik konsepti ve/veya eğitimi, etkin bir güvenlik ekibini gördüğünde başlangıçta sadece gördüklerinden etkilenecek ancak bu tespitlerinin aynı kalitede devam etmesi durumunda o şirket, kurum/kuruluşa güven

oluşacaktır. Zaten şimdi de bu değerlendirmeler yapılmıyor mu? Güvenlik tedbirlerine ve güvenlik görevlilerinin haklarına önem veren kurum ve kuruluşlar ile güvenlik şirketleri en azından bu sektör içindekiler tarafından biliniyor ve takdir ediliyor. İmaj yaratırken çevrenin, toplumun psikolojisi önemli bir kaynak olacaktır. Zaten “toplum psikolojisi” toplumun normları ile şekillenmektedir. Normlar,(grup üyelerinin belirli bir bağlamda nasıl davranmaları gerektiği inancı.) ne ise toplum onu uygun görür ve kabul eder. Bu nedenle güvenlik konsepti oluşturulurken toplumsal değerler de muhakkak göz önünde bulundurulmalıdır. İmajın etkisini en başta belirttiğimiz iletişim açısından değerlendirirsek; imaj güvenlik görevlisi veya güvenlik konseptinin “güvenilir” olmasını etkileyecek en önemli kıstas olduğu için başarıya ulaşmamızın diğer bir yolu da güvenlik görevlisinin imajının yükseltilmesi olacaktır. Sonuç olarak; özel güvenlik hizmetinin başarısı için önce özel güvenlik görevlilerini olmaları gereken yere taşıyacak tedbirleri almak için çaba göstermelidir. Buna da özel güvenlik görevlilerinin eğitimi ve imajından başlamak doğru bir adım olacaktır.

“ Toplum psikolojisi, toplumun normları ile şekillenmektedir. ”