



- 1-1-2 Acil Çağrı Merkezi yetkilisi ile arayan kişi arasındaki konuşma metnini okuyalım.

1-1-2 Arandığında

Yetkili: 1-1-2 Acil Çağrı Merkezi, buyurun.

Arayan kişi: Benim adım Ayşegül.

Yetkili: Evet Ayşegül Hanım, sorun nedir?

Arayan kişi: Ben ambulans istiyorum.

Yetkili: Olay nedir?

Arayan kişi: Polis de olur, lütfen buraya çok hızlı gelsinler!

Yetkili: Olay hakkında bilgi verir misiniz?

Arayan kişi: Burada trafik kazası oldu. Araçların fren sesi ile balkona çıktım. Balkondan görüyorum, arabalardan dumanlar çıkıyor. Araçlardan bir tanesi de kamyonet.

Yetkili: Yaralı var mı? Görebiliyor musunuz?

Arayan kişi: Emin değilim.

Yetkili: Ayşegül Hanım, adres nedir?

Arayan kişi: Dumanlar çok arttı, itfaiye de gelsin lütfen!

Yetkili: Ayşegül Hanım, adres nedir? Paylaşabilir misiniz?

Arayan kişi: Söylemedim mi ben adresi? Hemen söylüyorum: Akdeniz Caddesi Mavi Sokak Numara: 15.

Yetkili: Hattan ayrılmayın lütfen!

Arayan kişi: (Telefonu kapatır, sinyal sesi duyulur.)

Soruları sözlü olarak cevaplayalım.

1. Metne göre doğru, yanlış ve eksik davranışlar hangileri olabilir?

Doğru Davranışlar: Ayşegül'ün adını söylemesi, olayın bir trafik kazası olduğunu ve araçların durumunu belirtmesi, adresi (Akdeniz Caddesi Mavi Sokak No: 15) tarif etmesi.

Yanlış ve Eksik Davranışlar: Yetkilinin "Hattan ayrılmayın lütfen!" uyarısını beklemeden telefonu hemen yüzüne kapatması; panikleyip yetkiliyi sabırla dinlememesi ve yaralı olup olmadığı bilgisini net verememesi.

2. Böyle bir durumda arayan kişi siz olsaydınız nasıl iletişim kurardınız?

Derin bir nefes alıp sakın olurdum; adımları, kaza yerinin tam adresini ve yaralı sayısını net cümlelerle söyledim. Yetkili "Gerekli bilgileri aldım, kapatabilirsiniz." diyene kadar telefonu asla kapatmazdım.

- Acil bir durumda 1-1-2 Acil Çağrı Merkezi ile nasıl iletişim kurabileceğinizi sıra arkadaşınız ile tartışarak kendi aranızda canlandırınız.