

Araştırma Makalesi / Research Article

SİVİL HAVACILIK SEKTÖRÜNDE KURAL DIŞI YOLCU KAVRAMI ÜZERİNE FENOMENOLOJİK BİR ARAŞTIRMA*

Dr. Ramazan ÇOBAN 

Milli Savunma Üniversitesi, Hava Astsubay Meslek Yüksekokulu, İzmir, (ramazancoban26@hotmail.com)

ÖZET

Sivil havacılık sektöründe uçuş emniyeti ve güvenliğini tehdit eden kural dışı yolcu olayları, son yıllarda giderek artmakta ve sektör açısından birçok olumsuz sonucu beraberinde getirmektedir. Bu kapsamda literatür taraması ışığında yapılan bu araştırmanın amacı, sivil havacılık sektöründe kural dışı yolcu olaylarının sebeplerini nitel bir araştırma ile incelemektir. Araştırmada nitel araştırma desenlerinden fenomenolojik araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini 2005-2020 yılları arasında meydana gelen ve dünyanın farklı coğrafi bölgelerinde yaşayan yolcuların dâhil olduğu 203 kural dışı yolcu olayı oluşturmaktadır. Veri toplamak amacıyla döküman incelemesi yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen veriler, NVivo 12 programı kullanılarak tümevarımcı ve betimsel bir yaklaşımla içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi sonucunda, kural dışı yolcu davranışına sebep olan yedi tema bulunmuştur. Bu temalar; yolcular ile ilgili sebepler, uçak içindeki fiziksel ortam, uçak içindeki sosyal ortam, kurallara uymamak, havayolu işletmesi hizmet kalitesi, havalimanı ile ilgili sebepler ve mevsimsel sebepler olarak sınıflandırılmıştır. Araştırmanın kural dışı yolcu kavramı ve havacılık güvenliği ile ilgili literatüre özgün bir katkı yapacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kural Dışı Yolcu, Yıkıcı Yolcu, Havada Öfke, Havacılık Güvenliği, Havacılık Sektörü.

A PHENOMENOLOGICAL RESEARCH ON UNRULY PASSENGER CONCEPT IN CIVIL AVIATION

ABSTRACT

Unruly passenger incidents that threaten flight safety and security in the civil aviation sector have been increasing in recent years and bring many negative consequences for the sector. In this context, the purpose of this study conducted in the light of literature review, is to examine the causes of unruly passenger incidents in the civil aviation sector with a qualitative research. The phenomenological research method, one of the qualitative research designs, was used in the research. The sample of the research consists of 203 unruly passenger incidents that occurred between 2005-2020 and included passengers living in different geographical regions of the world. Document analysis method was used to collect data. The data obtained were subjected to content analysis with an inductive and descriptive approach using NVivo 12 program. As a result of the content analysis, seven themes that cause unruly passenger behavior were found. These themes are classified as reasons related to passengers, physical environment inside the aircraft, social environment inside the aircraft, failure to comply with the rules, airline service quality, reasons related to the airport and seasonal reasons. It is thought that the research will make an original contribution to the literature on the concept of unruly passenger and aviation security.

Keywords: Unruly Passenger, Disruptive Passenger, Air Rage, Aviation Security, Aviation.

* Bu çalışmanın genişletilmiş özeti 6 Aralık 2020 tarihinde Havacılık, Uzay ve Psikoloji Kongresinde (online) bildiri olarak sunulmuştur.

1. Giriş

Küreselleşme ve teknolojiye yaşanan çarpıcı değişimler, günümüz dünyasında tüm sektörleri doğrudan etkilediği gibi havacılık sektörünü de etkisi altına alarak ticari havayolu taşımacılığının ulaşım sektörü içindeki payını arttırmış ve sektör hızlı bir büyüme içine girmiştir. Tüm dünyada tarifeli yolcu taşımacılığı, 2018'de %7,3 ve 2019'da %4,2 oranında büyümüştür. 2019'da arz edilen koltuk sayısı 2018'e göre %3,4 oranında artmış ve uçaklardaki yolcu doluluk oranı %82,6 ile rekor bir seviyeye çıkmıştır. Son dönemde dünyada yaşanan ekonomik yavaşlama, küresel ticaretin zayıflaması, dünyanın farklı bölgelerinde yaşanan jeopolitik ve siyasi çatışmalar gibi sorunlara rağmen havacılık sektörü 2019 yılında da büyümüştür (Çoban & İpek, 2020:90). Ulaşım sektörünün önemli bir bileşeni olan havayolu taşımacılığı ile seyahat etmek, sektörde yaşanan hızlı büyümeyle paralel olarak birçok insan için daha mümkün ve erişilebilir hale gelmiştir. Havacılık sektöründeki büyüme, giderek gökyüzünde trafiğin artmasına ve havalimanlarının daha kalabalık hale gelmesine neden olmaktadır (Barron, 2020).

Gelecekte de büyüme eğilimi içinde olacağı öngörülen sivil havacılık sektöründe faaliyetler, uçuş emniyeti ve güvenliğini sağlamak amacıyla gerekli olan ulusal ve uluslararası kurallar çerçevesinde yürütülür. Bu kurallar; hava sahasının, uçakların ve havalimanlarının kullanımı ile hava taşımacılığı, uçakların seyrüseferi ve diğer faaliyetlerin yürütülmesi için gerekli olan belirli standartları ortaya koyar. Emniyetli ve güvenli bir uçuşun sağlanabilmesi için kural dışı müdahale ve davranışların önlenmesi gerekir. Bu kapsamda havacılık emniyeti ve güvenliği; düzenli, konforlu, emniyetli, güvenli ve sorunsuz bir uçuş faaliyetinin temelini oluşturan temel iki yapıtaşdır (Siregar, 2019:20). Emniyet ve güvenlik kuralları havacılık sektörüne yön vermekle birlikte, havalimanları ve uçaklarda yaşanan yoğunluk, yolcuların havayolu ile seyahat etme deneyimlerinde farklı algıların ortaya çıkmasına neden olabilir. Düzenli ve sık olarak havayolu ile seyahat eden yolcular söz konusu yoğun ortamı olağan karşılar; seyrek ya da ilk defa havayolu seyahati yapan yolcularda memnuniyetsizlik veya hayal kırıklığı görülebilir (Barron, 2020). Havalimanları ve uçaklardaki kalabalık ile birlikte, anonim hareket etmek zorunda olan yolcuların ortaya çıkardığı koşullar; yolcularda kural dışı, olumsuz, öfkeli ve uygun olmayan davranışların sergilenmesine neden olabilmektedir. Söz konusu davranışların çoğunluğu, yolcuların havayolu seyahati ile ilgili haklarından mahrum kaldıklarını düşünmesinden kaynaklanmaktadır (James, 2014:24).

Havacılık sektöründe kural dışı yolcu davranışı, uçakla seyahat esnasında veya öncesinde uçuş ekibi talimatları ve genel havacılık kurallarına uymayan yolcuların tavır ve davranışlarını tanımlamaktadır (Goldsmid vd., 2016). Uçuş emniyeti ve güvenliği için risk oluşturması nedeniyle kural dışı yolcu olgusu, son yıllarda hem medyanın hem de havayolu işletmelerinin gündeminde olan bir konudur. Bu kapsamda araştırmanın amacı, havacılık sektöründe özellikle uçuş güvenliğini tehdit eden ve hükümetler, sendikalar ve havayolu işletmeleri tarafından çözülmeye çalışılan kural dışı yolcu olaylarının sebeplerini literatür taraması ışığında yapılan nitel bir araştırma ile ortaya koymaktır. Araştırmanın kural dışı yolcu kavramı ve havacılık güvenliği ile ilgili literatüre özgün bir katkı yapacağı düşünülmektedir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Kural Dışı Yolcu Kavramı

Havacılık sektörü dünya çapındaki en dinamik sektörlerden biri olduğu için sektörün birçok özelliği çok hızlı bir şekilde değişmektedir. Sektörün bu dinamik yapısı; havacılık emniyeti, güvenliği ve havayolu işletmelerinin maliyetleri için yeni riskleri de beraberinde getirmektedir. Son yıllarda havayolu taşımacılığının gündeminde olan ve ciddiyeti giderek artan sorunlardan biri kural dışı yolcu olaylarıdır. Kural dışı yolcu kavramı, İngilizce literatürde “unruly passenger” (kualsız/kural dışı yolcu), “disruptive passenger” (yıkıcı/rahatsız eden yolcu) ve “air rage” (havada öfke) kavramları ile ifade edilmektedir (James, 2014; IATA, 2015). Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu (ICAO)’nun tanımına (ICAO Annex 17, 2011) göre, bir havalimanı veya uçakta davranış kurallarına, havalimanı personeli veya uçuş ekibinin talimatlarına uymayan ve bu nedenle havalimanı ya da uçak içinde düzeni bozan yolculara kural dışı yolcu denir.

Kural dışı yolcu davranışı, havalimanı veya uçakta yer personeli ya da uçuş ekibinin güvenli bir şekilde çalışmasını engelleyen; diğer yolcuların huzurunu kaçıran; yolculara ait eşyalara zarar veren, sıra dışı ve düzeni bozan davranışlardır. Bu davranışlar şiddet içermek zorunda olmasa da rahatsız edici, tehditkâr ve suç unsuru teşkil eden davranışlardır (Schaaf, 2001:168). Kural dışı yolcu, uçuş esnasında kabin ekibinin talimatlarına uymayan, tavır ve davranışlarıyla uçakta bulunanların emniyet ve güvenliğine tehdit oluşturan ancak sabotaj ya da terörist bir eylem yapmayan yolcudur (Goldsmid vd., 2016). Kural dışı yolcu davranışları, terör eylemlerinden farklıdır ve kendi başına bir ulusal güvenlik sorunu olarak görülemez. Ancak kural dışı yolcu olgusunun uçuş esnasındaki yasal kurallar ve uçuş güvenliği ile doğrudan ilişkili olması nedeniyle 11 Eylül 2001 tarihinde Amerika Birleşik Devletleri (ABD)’nde hava korsanları tarafından yolcu uçaklarıyla ikiz kulelere yapılan saldırılardan sonra terörizm ve kural dışı yolcu davranışı arasındaki ayırım zaman zaman bulanık hale gelmektedir (Nase & Humphrey, 2014:717).

Kural dışı yolcu davranışı, bir taraftan emniyet ve güvenlik kurallarına uymamayı ifade ederken diğer taraftan uçuş ekibine, yolculara veya uçağa yönelik sözlü ve fiziksel saldırılar ile uçuş ekibinin görevini yapmasına engel olan eylemleri ifade eder. Bu nedenle kural dışı yolcu davranışının uçuş ekibi ve yolcuların konfor ve huzurunu bozmaktan, onların hayatını riske atmaya kadar farklı sonuçları olabilir (Lee, 2013:5). Uçuş esnasında uçak içindeki sessiz ve huzurlu ortamın bozulmasına neden olan; yolcular, uçuş ekibi ve uçağın güvenliğini riske sokan ve havada gergin anların yaşanmasına neden olan davranışlar kural dışı yolcu davranışı olarak tanımlanabilir (Fogg, 2001:515). Kural dışı yolcu davranışı, uçuş öncesi veya esnasında yolcuların bekledikleri hizmet ile onlara sunulan hizmet arasındaki algılanan uyumsuzluk nedeniyle ortaya çıkan sosyal olmayan davranışlardır (Phadke, 2017:44).

Kayıtlı ilk kural dışı yolcu olayı, 1947 yılında Küba’nın başkenti Havana’dan ABD’nin Miami şehrine yapılan bir uçuşta sarhoş bir yolcunun uçuş görevlisi ve diğer yolculara saldırmasıyla gerçekleşmiştir (Hunter, 2009). 1950 yılında Alaska’da Douglas DC-3 uçağında gerçekleşen diğer erken dönem bir kural dışı yolcu olayında, uçuş ekibine saldıran kilolu bir yolcu ikinci pilot ve yolcuların yardımıyla kargo ipliğiyle bağlanarak kontrol altına alınmıştır (Rolfe, 2000). 1963 yılında imzalanan Tokyo Sözleşmesine kadar geçen süreçte kural dışı yolcularla ilgili hukuki kurallar belirsiz olduğu için suçlular ceza almaktan kurtulmuştur.

11 Eylül 2001 tarihindeki saldırılarından sonra kural dışı yolcu olaylarında önemli derecede artış görülmüştür. Bu artışın nedeni kesin olmamakla birlikte; yolcuların güvenli bir uçuş konusundaki artan kaygısı ve yoğun güvenlik önlemlerinin yolcuları rahatsız etmesi, iki temel neden olabilir (<https://en.wikipedia.org>).

Son yıllarda havacılık sektöründe kural dışı yolcu olayları tüm dünyada giderek artmaktadır. 2007 yılından itibaren rapor edilen toplam kural dışı yolcu olaylarında dünya çapında önemli bir artış görülmektedir. Kural dışı yolcu olayları tüm dünyada bütün havayolu işletmelerini ve yolcuları etkileyen küresel bir sorun haline gelmiştir (Timmis vd., 2018:8). Kural dışı yolcu davranışlarının çoğunluğu yolculara ve uçuş ekibine sözlü ve fiziksel taciz, saldırganlık, uçuş ekibinin talimatlarına uymamak, uçağın içindeki malzemelere/parçalara zarar vermek ve diğer anti sosyal davranışlar şeklinde sergilenmektedir (Prabandari, 2016:826). ICAO Ek-6'nın Güvenlik Hükümlerinin Uygulanmasına İlişkin El Kitabı (Doc 9811) kural dışı yolcu davranışlarının tehdit seviyelerini belirlemek amacıyla kademeli olarak dört seviye belirlemiştir. Bu seviyeler ve seviyelere göre kural dışı olarak görülen davranış tipleri Tablo 1'de sunulmuştur.

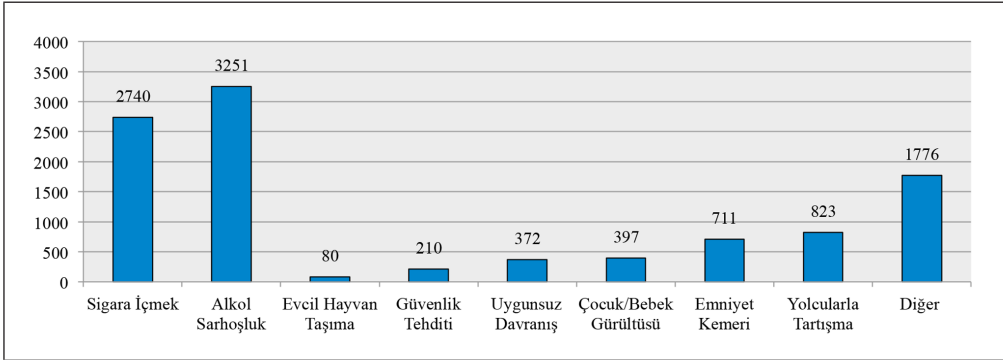
Tablo 1: Kural Dışı Yolcu Davranış Seviyeleri ve Tipleri

Seviye	Temel Davranış	Davranış Tipleri
Seviye 1 Hafif	Sözlü saldırı	Kaba veya küfürlü konuşmak, Uçuş ekibinin talimatları ve otoritesine karşı gelmek/uymamak, Farklı ses tonu ya da yüz ifadeleri gibi nezaketsiz davranışlar yoluyla memnuniyetsizlik belirtmek, Bir tartışmayı kışkırtarak sürdürmek, Mantıksız taleplerde bulunmak veya reddedilen talebi devam ettirmek, Şüpheli davranışlar (uyuşuk, tepkisiz, heyecanlı, mesafeli vb.), Herhangi bir emniyet kuralının ihlali.
Seviye 2 Orta	Fiziksel saldırı	Uçuş ekibine açıktan veya saldırgan bir şekilde fiziksel temas veya saldırı, Uçuş ekibine karşı müstehcen, cinsel içerikli ve ahlaka aykırı davranmak, Uçuş ekibi veya yolcuları fiziksel şiddet uygulamakla tehdit etmek, Uçaktaki herhangi bir acil durum ekipmanını kurcalamak ve gereksiz yere oynamak, Uçaktaki herhangi bir ekipmana/parçaya ve mala kasıtlı olarak zarar vermek.
Seviye 3 Ciddi	Hayati tehlike oluşturan davranışlar	Silah göstererek tehdit etmek veya silah kullanımı, Yaralama niyeti ile yapılan fiziksel veya cinsel saldırı.
Seviye 4 Kokpite Kokpite Müdahale	Kokpite girmeye teşebbüs etmek veya girmek	Kokpite izinsiz girmeye çalışmak veya girmek, Uçağın kontrolünü ele geçirmek için ciddi tehdit etmek veya ciddi fiziksel yaralanmaya neden olabilecek saldırı, Kokpite girmek için silah göstermek veya kullanmak, Uçağı sabote etmek veya sabotaja teşebbüs etmek, Uçağı uçamayacak hale getirmek veya uçuş emniyetini riske sokan eylemlerde bulunmak, Uçağın kontrolünü yasa dışı bir şekilde ele geçirmeye çalışmak.

Kaynak: IATA. (2015). Unruly passenger prevention and management. 2nd Edition, Erişim Tarihi: 12.09.2020, <https://en.airport.ir/documents/11823503/12434591/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf>

Uluslararası Hava yolu Taşımacılığı Örgütü (IATA) verilerine göre, 2016'da IATA'ya kayıtlı hava yolu işletmelerinin tüm dünyada yapmış olduğu toplam 13390969 uçuşta uçak içinde işlenen 9837 kural dışı yolcu olayı rapor edilmiştir (IATA, 2018:109). Bu veriler dünya çapında yaklaşık olarak 1424 uçuşta 1 kural dışı yolcu olayı olduğunu göstermektedir. Bu oran 2015 yılı için 1280 uçuşta 1 kural dışı yolcu davranışı olarak gerçekleşmiştir. 2016 yılı içinde IATA'ya rapor edilen kural dışı yolcu davranışı tipleri Şekil 1'de sunulmuştur.

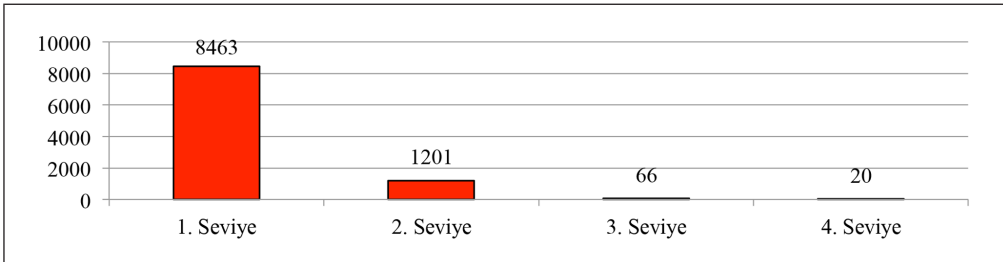
Şekil 1: 2016 Yılı Kural Dışı Yolcu Davranışı Tipleri



Kaynak: IATA. (2018). Safety report 2017. Erişim Tarihi: 21.09.2020, <https://aviation-safety.net/airlinesafety/industry/reports/IATA-safety-report-2017.pdf>

Kural dışı yolcu davranışlarının çoğunluğu sözlü saldırı (Seviye 1) kategorisinde gerçekleşmektedir. IATA (2018) verilerine göre, 2016 yılında rapor edilen kural dışı yolcu davranışlarının tehdit seviyesine göre kıyaslaması Şekil 2'de sunulmuştur.

Şekil 2: 2016 Yılı Tehdit Seviyelerine Göre Kural Dışı Yolcu Davranışları



Kaynak: IATA. (2018). Safety report 2017. Erişim Tarihi: 21.09.2020, <https://aviation-safety.net/airlinesafety/industry/reports/IATA-safety-report-2017.pdf>

2.2. Kural Dışı Yolcu Davranışının Sebepleri

Her gün çok sayıda yolcunun seyahat ettiği ticari hava yolu taşımacılığında kural dışı yolcu davranışının birçok sebebi olduğu söylenebilir. Bu sebeplerden bazıları uçuş öncesi süreçte, bazıları ise uçuş esnasında ortaya çıkmaktadır. Uçuş öncesi, uçuş esnası ve sonrası havacılık güvenliği ile ilgili yolcuların uyması gereken kurallarda 11 Eylül 2001 tarihindeki terör saldırıları sonrasında ciddi değişimler olmuştur. Söz konusu hava saldırılarından önce

havalimanlarında yapılan güvenlik kontrolleri ve ekipmanları hava korsanları veya teröristlerden ziyade bomba aramaya yöneliktir. Bu kontroller, yolcuların turnak makası ve maket bıçağı gibi küçük kesici aletleri yanında taşımaya izin vermektedir. Ancak, 11 Eylül 2001 saldırıları sonrasında havalimanlarında çok ciddi güvenlik önlemleri alınmış; yeni güvenlik teknolojileri kullanılmaya başlanmış ve güvenlik kontrol süreçleri detaylı ve uzun hale gelmiştir (Cason vd., 2010).

Dehart (2003:137)'a göre havacılık güvenliği ile ilgili kuralların ciddi seviyede olmadığı yıllarda bilet ve kargo işlemleri, güvenlik kontrolü ve uçağa binmek için bir yolcuya 30-40 dakika süre yeterli iken; günümüzde yolculardan uçuştan en az iki saat önce havalimanında olması istenmektedir. Uçağa binmeden önce yolcular bilet, kargo, güvenlik kontrolü ve uçağa binme sürecinde sık sık uzun ve yoğun kuyruklara maruz kalmaktadır. Güvenlik kontrolünde basit ve küçük araç/gereçlere (lazer işaretleyici, kamera tripod, elektrikli diş fırçası vb.) dâhi izin verilmemekte; bazı durumlarda yolculardan bagajını açması ve ayakkabısını çıkarması istenmekte; bazı durumlarda ise yolcular ikinci bir güvenlik kontrolüne tabi tutulmaktadır. Uçuş öncesi yaşanan bu önleyici ve yoğun süreç sıradan ve hava yolculuğunun bir gerçeği olmakla birlikte, yolcularda kural dışı yolcu davranışının temelini oluşturan memnuniyetsizlik ve psiko-sosyal stres yaratmaktadır.

Havayolu taşımacılığını kullanan yolcuların kendilerine sunulan hizmet konusundaki giderek artan memnuniyetsizlik algısı ve havayolu işletmelerinin bu sorunu görmezden gelmeye çalışması kural dışı yolcu davranışının ortaya çıktığı ortamı sürekli kılmaktadır (Phadke, 2017:44). Birçok havayolu işletmesi çok sayıda yolcu taşımaya rağmen, düşük kâr marjları ile çalışmaktadır. Bu durum yoğun rekabetin yaşandığı sivil havacılık sektöründe işletmeleri ekonomik açıdan savunmasız ve kırılabilir bir hale getirmektedir. Bu nedenle çeşitli maliyet düşürücü politikaların izlenmesi işletmeler için kaçınılmazdır. Havayolu işletmelerinin yakıt tasarrufu, uçak içindeki koltuk düzeni, yemek servisi, uçuş ekibinin davranışları gibi hizmet kalitesi ve maliyet konusundaki politikaları yolcuların davranışlarını etkilemektedir (Nase & Humphrey, 2014:713).

Söz konusu maliyet ve uçuş politikaları/kuralları nedeniyle yolcuların sıkışık koltuklarda oturması, uzun süre dar koltuklarda bağlı kalması, her koşulda sakin ve uçuş ekibine saygılı olması, uçuş korkusu veya herhangi tıbbi bir durumdan etkilenmemesi ve yakıt tasarrufu sağlamak için pilotların havalandırmayı kapatması nedeniyle kalitesiz kabin havasına katlanması beklenmektedir. Bununla birlikte, yolculardan havalimanı veya uçaktaki dijital ve otomatik sistemleri (e bilet, otomatik bagaj alma vb.) çoğunlukla yardım almadan yapmaları istenmektedir (Nase & Humphrey, 2014:713). Ayrıca geciken, iptal edilen ve kaçırılan uçuşlar; yolcuların zamanında havayolu işletmeleri tarafından bilgilendirilmemesi; uzun mesafeli uçuşlar; sigara yasağı; elektronik aletlerin (cep telefonu, tablet vb.) kullanımındaki kısıtlamalar yolcularda rahatsızlık yaratmaktadır (IATA, 2015:18). Görüldüğü gibi rekabet koşullarının ortaya çıkardığı maliyet politikaları havayolu işletmelerinin hizmet kalitesini düşürmekte ve bu durum da yolcuların kural dışı davranışlarını pozitif olarak etkilemektedir.

Algılanan hizmet kalitesi ile kural dışı yolcu davranışı arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla yapılan bir araştırmada; etnik köken, uçuş sıklığı ve yolcunun belirli havayolu firması ile uçmayı istememesinin kural dışı yolcu davranışı ile önemli derecede ilişkili olduğu; yanlış koltuk tahsisi, yolculara eksik bilgi verilmesi, uçuşların gecikmesi ve uçuş ekibinin

kaba davranışları gibi sorunların olmadığı kaliteli bir hava yolculuğunda yolcuların kural dışı davranmaya daha az eğilimli olduğu görülmüştür (Phadke, 2017:44). Uçak içindeki yoğun ortam, kişisel alan ve oturlan koltuğun sınırlı olması, kullanılmayan uçak ekipmanları (koltuğun geriye yatmaması, tv veya müzik sisteminin çalışmaması vb.), yolcunun yakınında rahatsızlık veren (gürültü yapan, koltuk tekmeleyen vb.) yolcuların olması ve alkol veya ilaç kullanımı sonucu oluşan sarhoşluk yolcuların kural dışı davranışlarını tetiklemektedir (Aviation Safety Magazine, 2017:17).

Hava yolculuğu esnasında alkol tüketiminin neden olduğu anti sosyal davranışlar, havacılık sektörü için önemli bir endişe kaynağıdır. Yolcuların aşırı alkol tüketimi nedeniyle dünya genelinde ortalama olarak 50 uçuştan biri gecikmekte veya kesintiye uğramaktadır. Uçuş öncesi havalimanı içindeki mağazalardan yolcuların gümrüksüz/indirimli alkol satın alabilmesi, bekleme salonlarında alkol tüketmesi, uçuş esnasında yolculara alkollü içecekler servis edilmesi ve yolcuların uçuş öncesi aldıkları alkollü içecekleri uçak içinde ayrıca tüketebilmesi yolcuların kural dışı davranmasına neden olabilmektedir (<https://www.eraa.org>). 1999-2003 yılları arasında Birleşik Krallık'ta resmi yetkililerce rapor edilen kural dışı yolcu olaylarının %45'inde alkol tüketiminin olaya neden olan temel faktör olduğu görülmüştür (Girasek & Olsen, 2009:311). Uçuş esnasında irtifa arttıkça alkolün yolcular üzerindeki etkisi de artar. Yüksek irtifada alkolden daha çabuk etkilenen yolcularda rahatsızlıklar, görüş sorunları ve yorgunluk görülebilir. Alkol tüketimi bir taraftan yolcuların çekingenliğini azaltıp onları rahatlatırken, diğer taraftan zorlu uçuş ortamına verilen duygusal tepkileri artırır. Bu nedenle havacılık sektöründe kural dışı yolcu davranışlarının çoğu alkol tüketimi ile ilgilidir (Fogg, 2001:521). Özellikle birinci sınıf (first class) mevkide seyahat eden yolcularda daha sık görülen alkol tüketimi nedeniyle yolcular genellikle emniyet kemerini bağlamamaktadır. Bu durum iniş, kalkış ve uçağın türbülansa girmesi sırasında ciddi yaralanmalara neden olabilir. Bununla birlikte alkollü yolcuların acil durumlarda uçağı tahliye etmesi zorlaşmaktadır. Girasek & Olsen (2009:312)'e göre, rapor edilen bir uçak olayında piste çarpma nedeniyle yanan bir Boeing 737 uçağını yolcuların %76'sı emniyetli bir şekilde tahliye ederken, ölen yolcuların arasında alkollü ve emniyet kemerini bağlamayan birinci sınıf yolcuların olduğu görülmüştür.

ABD'de yapılan bir araştırmada kural dışı yolcu davranışını etkileyen faktörler üç ana başlık altında toplanmıştır. Bunlar: yolcu ile ilgili faktörler (kişilik özellikleri, akıl sağlığı, madde/uyuşturucu kullanımı vb.); çevresel faktörler (ortam ısısı, sınırlı kişisel alan, yolcular ve uçuş ekibinin davranışları vb.) ve havalimanı veya havayolu işletmesinin servis politikaları (bagaj kısıtlaması, yer ekibinin davranışları, hizmet kalitesi vb.)'dır (Pierson vd., 2007). Kural dışı yolcu davranışı ile ilgili yapılan uluslararası araştırmalara göre, bazı faktörleri referans olarak belirli bir kural dışı yolcu tipini tanımlamak zordur. Bu kapsamda cinsiyet, etnik köken ve seyahat sınıfı gibi etkenlere göre kural dışı yolcu profilini belirlemek zayıf bir varsayım olabilir. Bununla birlikte, tarihsel süreç içinde çoğunlukla 18-35 yaş arası erkek yolcuların kural dışı davrandığı; son zamanlarda kural dışı davranan kadın yolcu sayısında artış olduğu ve grup halinde uçan (spor takımları vb.) yolcuların kural dışı davranmaya eğilimli olduğu görülmektedir (Goldsmid vd., 2016:2). Barron (2002)'a göre 20-35 yaş arası eğlence amacıyla grup halinde uçan genç erkekler kural dışı yolcuların çoğunluğunu oluşturmakla birlikte, daha yaşlı hem erkek hem kadın yolcuların da kural dışı davrandığı görülmektedir.

Havalimanları ve uçuş esnasındaki çevresel koşullar, bu ortama aşına olmayan yolculara saldırgan davranışlara neden olabilir. Havalimanlarındaki büyük kalabalıklar, kapalı alanda oturmak ve seyahat etmek zorunda olmak, uçuş ve yükseklik korkusu, olası terör olaylarına ilişkin medyada çıkan haberler gibi hava yolculuğu ile ilişkili çevresel koşullar yolcuların kaygılarını arttırabilir. Yolcuların zihinsel sorunlarının olması durumunda söz konusu bu kaygılar, yolcuların bu durumunu aktif hale getirebilir ve uçuş emniyeti ile güvenliğini riske sokabilecek kural dışı davranışlar görülebilir (IATA, 2015:18). Günümüzde modern jet ve pervaneli uçaklar, uçuş süresinin çoğunluğunu 10.000 ft ile 50.000 ft arasında ve insan sağlığı için riskli bir çevrede geçirir. Bu çevrede, insanları strese sokabilecek en az dört kaynak vardır. Bu stres kaynakları; düşük atmosferik basınç, uygun oksijen miktarının azlığı, gürültü ve sarsıntı ile ısı farklılıklarıdır (Dehart, 2003:134).

Goldsmid vd. (2016:2)'ne göre iş amaçlı uçuşlardan ziyade tatil amaçlı destinasyonlara yapılan uçuşlarda kural dışı yolcu davranışı görülme olasılığı daha fazladır. Havayolu işletmeleri, yıl içinde kural dışı yolcu davranışındaki ani artışın eğlence noktalarına ve spor etkinliklerine seyahat eden yolcu miktarındaki artış ile ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Geçmişte bazı araştırmalarda Eylül ve Ekim ayları ile kural dışı yolcu davranışı arasında ilişkiler görülse de genel olarak kural dışı yolcu davranışındaki dalgalanmalar mevsimsel faktörlerden pek etkilenmemektedir. Fogg (2001:523)'a göre kültürel farklılıklar da kural dışı yolcu davranışını etkileyebilir. Çünkü tüm dünyada değer yargıları, protokol, öncelikler ve akıl yürütme gibi konularda farklı insanların farklı yaklaşımları vardır. Örneğin, İngilizler pragmatik düşünür; Fransızlar kavramsal olarak çalışırken; Almanlar kuralcı/yasal bir zihniyete sahiptir. Aynı şekilde zaman kavramı konusunda da kültürlerin farklı yaklaşımları görülebilir. Örneğin Amerikalılar "vakit nakittir" diye düşünürken; Latin ve Akdeniz toplumları zaman konusunda daha esneklerdir. Kuzey Avrupalılar ise belirli bir takvim çerçevesinde hareket eder. Bu nedenle yoğun yolcu trafiğinin olduğu havalimanlarında ve özellikle uluslararası uçuşlarda farklı kültürlere ait yolcuların davranışları diğerleri tarafından farklı algılanarak kural dışı yolcu davranışlarının zeminini hazırlayabilir. Heaven (2019)'e göre Asya ülkelerine ait havayolu işletmelerinin uçuşlarında, alkol tüketme kültürünün pek yerleşik olmaması ve Asyalıların dar ortamlar için daha toleranslı olması nedeniyle nadiren kural dışı yolcu davranışları sergilenmektedir. Bununla birlikte, olayların çoğu deneyimsizlik ve mevcut kuralların bilinmemesinden kaynaklanmaktadır. Hava yolculuğu konusunda fazla deneyimi olmayan bazı Asyalı yolcuların sergilediği kural dışı davranışlar sosyal medyada paylaşılmakta ve "efsanevi" olarak nitelendirilmektedir. Örneğin Çin'de meydana gelen ve sosyal medyada paylaşılan olaylarda, uçak taksi yolunda giderken bazı yolcuların kabin kapılarını açarak uçak içindeki sıcak havayı dışarıya atmaya çalıştıkları veya iyi şans getirmesi için uçak motorlarına metal para attıkları görülmüştür.

Uçuş esnasında gerçekleşen kural dışı davranışların doğasında cinselliği görmek mümkündür. Kural dışı yolcu, gerek kabin ekibi gerek diğer yolculara cinsel taciz ve saldırılarda bulunacağı gibi cinsellik kural dışı yolcu davranışının sebebi de olabilir. Tarihsel süreç içinde birçok havayolu işletmesi cinsel cazibeyi kullanarak uçuş reklamları (*Seni daha önce hiç uçmadığın gibi uçuracağım* vb.) yapmıştır. Çoğu havayolu işletmesi pazarlama departmanı, bu gibi reklamlar sayesinde kabin ekibini profesyonel bir meslek çalışanı gibi görmek yerine yolculara sadece yemek servisi yapan bir çalışan (hostes) olarak yansıtmakta ve çoğunluğu kadınlardan oluşan kabin ekibine cinsel cazibeyi artıran üniformalar giydirmektedir.

Uzakdoğudaki bazı havayolu işletmeleri, sadece çekici kadınları kabin personeli olarak işe aldıklarını ve belirli yaş ve kiloyu geçen kadın çalışanların işine son verdiklerini kabul etmektedir (<http://www.smartcockpit.com>). Uçuş esnasında yaygın alkol tüketimi; tatil, bayram ya da eğlence amacıyla grup ya da bireysel olarak seyahate çıkan yolcuların coşkusu ve yolcuların reklamlarda kendilerine vaat edilen hizmet kalitesi hakkındaki beklentisi ile kadın kabin görevlilerinin ticari politikalar nedeniyle ön plan çıkarılan cinsel cazibesi birleşince uçuş esnasında cinsel saldırıya kadar varan kural dışı yolcu davranışlarını görmek mümkündür.

2.3. Kural Dışı Yolcu Davranışının Sonuçları

Havacılık sektöründe kural dışı yolcu davranışı birçok riskli durumun ortaya çıkmasına neden olabilir. Bu durumlardan en riskli olanı, kural dışı yolcunun kokpite girmesi ve pilotun uçağın kontrolünü kaybetmesidir. Otobüs, tren, gemi veya farklı bir ortam ile kıyaslandığında bir uçak içinde gerçekleşecek kural dışı yolcu davranışının sonuçları son derece tehlikelidir. Çünkü uçak kapalı bir ortamdır ve havada hiç kimsenin kaçacak bir yeri yoktur (Fogg, 2001:523). Dünya çapında taşınan yolcu sayısı ile karşılaştırıldığında, meydana gelen kural dışı yolcu olayları az olabilir. Ancak, sadece bir kural dışı yolcu olayı yüzlerce insanın hayatını kaybetmesine neden olabilir (Demirbay, 2017).

Kural dışı yolcular, uçuş esnasında pilotların dikkatinin dağılmasına ve uçuş emniyetini tehdit eden ciddi uçuş hataları yapmasına neden olabilir. NASA tarafından rapor edilen ve 152 kural dışı yolcu olayını ele alan bir araştırmada, toplam olayların %40'ında kabin içinde kural dışı yolcunun sebep olduğu kargaşayı yatıştırmak için pilotlar kokpitten ayrılmış veya pilotların uçuş görevleri yardımı ihtiyacı olan kabin ekibi tarafından kesintiye uğratılmıştır. Olayların %25'inin; çok hızlı gitme, yanlış irtifada uçuş ve pistin diğer uçaklara ayrılan bölümünde taksi yapma gibi pilotaj hatalarına neden olduğu görülmüştür (Fogg, 2001:523). Kural dışı davranan yolcular; bilet ve kargo işlemleri, güvenlik kontrolü, satış ofisleri, bekleme salonları ve uçak içinde havayolu işletmesinin güvenli ve emniyetli bir uçuş hizmeti sağlamasına engel olarak diğer yolcuların memnuniyetini negatif olarak etkiler. Bununla birlikte hem yer ekibi hem de uçuş ekibi üzerinde sık sık istenmeyen iş yükü oluştururlar (Pitt vd., 2020). Uçuş esnasında meydana gelen kural dışı yolcu davranışlarından pilotlar ve özellikle kabin ekibi sık sık fiziksel ve psikolojik olarak etkilenir. Kabin ekibi; itilme, yumruklanma, ısırılma, küfür, hatta bıçaklanma gibi kural dışı yolcular tarafından sergilenen sözlü ve fiziksel saldırılara maruz kalabilir (Nase & Humphrey, 2014:71).

Kural dışı yolcu davranışları, uçuş ekibinde fiziksel yaralanma ve psikolojik travmalara sebep olabileceği gibi, uzun vadede de ekibin zihin sağlığını olumsuz olarak etkileyebilir. Bu durum uçuş ekibinde işe devamsızlık, işten ayrılma niyeti ve işi bırakma gibi çalışan davranışlarına neden olabilir. Ekibin iş motivasyonu ve iş sırasında iyi oluş düzeyleri düşer (Goldsmid vd., 2016; McLinton vd., 2020). Kural dışı yolcu davranışlarından sadece uçuş ekibi değil aynı zamanda yolcular da olumsuz olarak etkilenebilir. Kural dışı yolcu tartıştığı bir yolcuya sözlü veya fiziksel olarak saldırabileceği gibi olay sonucu çıkan kargaşa ortamında yakında bulunan diğer yolcular da bu durumdan dolayı fiziksel olarak zarar görebilir. Ayrıca kural dışı yolcu olayları, yolcularda havayolu taşımacılığına duyulan güvenin azalmasına neden olabilir.

Kural dışı davranan bir yolcu nedeniyle uçağın yönünü değiştirmek, sadece güvenlik riski oluşturmaz aynı zamanda havayolu işletmesi için ciddi maliyetleri ve imaj kaybını beraberinde getirebilir. Ekstra yakıt tüketimi, havalimanı ile ilgili ödemeler, olayın diğer yolcuları rahatsız etmesinden dolayı yolculara yapılan ödemeler (yemek, otel, alternatif uçuşlar vb.) gibi maliyetler ortaya çıkabilir. 2012 yılında kamuoyu ile paylaşılan bir olayda Japonya ve Avustralya'nın başkenti Sidney arasında gerçekleşen bir uçuş sırasında kural dışı yolcu nedeniyle uçak yön değiştirmek zorunda kalmış ve bu durum havayolu işletmesine 120.000 dolara mal olmuştur (Goldsmid vd., 2016). 2015 yılında bir transatlantik uçuşu esnasında ise, kural dışı yolcu davranışı nedeniyle uçak zorunlu yön değiştirdiğinden 24 saat gecikmeli olarak varış noktasına ulaşmıştır. Bu durumun havayolu işletmesine maliyeti yaklaşık olarak 500.000 sterlin olmuştur (McLinton vd., 2020). Kural dışı davranan yolcular işledikleri suçun türüne göre göz altına alınma, tazminat ödeme, para ya da hapis cezası gibi yasal yaptırımlara maruz kalabilir. Örneğin ABD'de kural dışı yolcular 25.000 dolara varan maddi cezalar ile uzun hapis cezalarına çarptırılabilir. Bununla birlikte havayolu işletmeleri kural dışı yolcuları kayıt altına alarak gelecekte yapacakları uçuşları yasaklayabilir (<https://en.wikipedia.org>). İşletmeler, kural dışı yolcu davranışı nedeniyle havayolu işletmelerine çıkan maliyeti olaya neden olan yolcunun karşılaması için çoğunlukla hukuki süreç başlatmaktadır.

2.4. Kural Dışı Yolcu Davranışının Önlenmesi ve Yönetimi

Sivil havacılık sektöründe kural dışı davranan yolcular, tüm dünyada diğer yolcularla karşılaştırıldığında belirli bir azınlığı oluşturmaktadır. Ancak bu tür davranışlar seyahat esnasında yolcular ve uçuş ekibinin güvenliği üzerinde ciddi sonuçlar doğurmaktadır. Bu nedenle kural dışı davranan yolculara yönelik yaptırım ve cezaları kesin olarak belirleyen yasal düzenlemelerin olması ve bu sorunun yönetilmesi gerekmektedir (Prabandari, 2016:826). Tarihsel süreç içinde sivil havacılık sektöründe kural dışı yolcu davranışı ve havacılık güvenliğine yönelik riskleri önlemek için bazı uluslararası yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu yasal düzenlemeler şunlardır (Çoban & İpek, 2020:97):

Tokyo Sözleşmesi: 14 Eylül 1963 tarihinde Japonya'nın başkenti Tokyo'da imzalanan sözleşme, bir hava aracında yasa dışı bir eylem işlendiği zaman kaptan pilotun yetkileri, suçlu kişinin hangi ülkede yargılanacağı, suçlunun kontrol altına alınarak uçuşun güvenli bir şekilde devam ettirilmesi konularında sözleşmeye üye ülkelerin işbirliği yapması gibi konuları içermektedir. Sözleşmenin 3. maddesine göre, uçağın kayıtlı olduğu ülke söz konusu uçak içinde işlenecek suçlara karşı yargılama yetkisine sahiptir ve bu yetkinin kullanılabilmesi ve uçak içinde işlenebilecek suçlara karşı gerekli tedbirleri alabilir. Ancak sözleşme, uçuş öncesinde alınması gereken önlemlere ait düzenlemelere yer vermemiştir.

Hague Konvansiyonu: 16 Aralık 1970 tarihinde Hollanda'nın Lahey kentinde imzalanan konvansiyon, uçuş esnasında bir hava aracının kontrolünü yasa dışı yollarla ele geçirerek yolcular, uçuş ekibi ve uçağın güvenliğini ciddi şekilde tehlikeye atan suçları tanımlamış ve bu suçlara karşı taraf devletlerin alabileceği önlemler ve uygulayabileceği yaptırımlardan bahsetmiştir.

Montreal Sözleşmesi: 23 Eylül 1971 tarihinde Kanada’da imzalanan Montreal Sözleşmesi, havacılık faaliyetlerini sürdürülebilir kılmak amacıyla havacılık güvenliğini riske sokan yasa dışı eylemleri tanımlamıştır. Söz konusu eylemleri yapan yolcular, taraf ülkeler tarafından cezalandırılabilir. Montreal Sözleşmesi, Tokyo ve Hague sözleşmesinden farklı olarak, havacılık güvenliğine karşı işlenen suçları daha geniş bir süreç içinde değerlendirmiştir. Sözleşmeye göre; bir uçak, belirli bir uçuş görevi için yer personeli ve uçuş ekibi tarafından uçuş öncesi hazırlıkların başlaması ve uçağın inişinden sonraki yirmi dört saat içinde serviste kabul edilmekte ve bu süre yolcu ve kargonun uçağa binmesinden sonra dış kapıların kapatılması ve inişi müteakip kapıların tekrar açılmasına kadar geçen süreyi de içine alır.

ICAO Ek-17: 22 Mart 1974 tarihinde yürürlüğe giren ICAO Ek-17 (Annex-17) dokümanı ile sivil havacılık güvenliğine yönelik yasa dışı ve kasıt içeren eylemleri önlemek için uluslararası çapta alınması gereken güvenlik kuralları ifade edilmiştir. Ayrıca dökümanda yasa dışı eylemlere karşı görev yapabilecek uçuş güvenlik görevlisinin tanımı, silah kullanma yetkisi ve taraf devletlerle bu hususların koordinasyonu hakkında açıklamalar yapılmıştır.

Montreal Protokolü: Dünya çapında kural dışı yolcu olaylarındaki artış ve bu soruna karşı alınacak önlemleri belirlemek amacıyla 4 Nisan 2014 tarihinde Kanada’da düzenlenen uluslararası konferansta, 1963 tarihli Tokyo Sözleşmesinde değişiklikler yapılarak Montreal Protokolü imzalanmıştır. Protokol ile üye devletlerin yargılama ve müdahale yetkisi genişletilerek sivil havacılığa yönelik tehditlere karşı daha kapsamlı önlemler alınması zorunlu kılınmıştır (Çoban & Akınet, 2018:87). Protokolde kural dışı yolcu davranışlarını önlemek için üye devletlere net bir yargı çerçevesi çizilmiş, suç olarak görülen belirli davranışlar belirtilmiş ve havayolu işletmelerinin kural dışı yolcuların sebep olduğu masraflar için tazminat isteyebilmesi gibi konular belirtilmiştir.

Son yıllarda sivil havacılık sektöründe ciddi bir sorun haline gelen kural dışı yolcu davranışlarını azaltmak ve yönetmek amacıyla uygulanacak en iyi strateji; havayolu işletmeleri tarafından sorunun kök sebebinin erken tespiti, kural dışı yolcu olaylarına müdahale ve çözüm için gerekli önlemleri almaktır. Havayolu işletmeleri, bu strateji kapsamında yolcuların profili konusunda farkındalık sahibi olan ve uçuş ekibinin kural dışı yolcularla ilgili eğitilmesine önem veren kurallar/politikalar geliştirmelidir. Bu kurallar temel olarak kural dışı yolculara “sıfır tolerans” gösterme uygulaması, uçuş ekibinin kural dışı yolculara nasıl davranacağı ve söz konusu olayların doğuracağı sonuçları kapsmalıdır. Havayolu işletmesi üst yönetimi tarafından onaylanan ve uçuş ekibi tarafından sıkı bir şekilde takip edilen bu kurallar, kural dışı yolcular üzerinde caydırıcı etki yaratacaktır (<https://www.skybrary.aero>).

Kural dışı yolcu davranışlarının teşhis ve azaltılmasına yönelik alınacak önlemler, hava yolculuğunun ilk aşaması olan havalimanına girişten başlayarak yolculuğun tüm aşamalarını kapsamalıdır. Bu süreci sorunsuz olarak yönetebilmek için havalimanındaki yer ekibi ve uçuş ekibinin yolcularla sosyal etkileşiminde dikkatli olması gerekir. Hava yolculuğunu oluşturan aşamalarda izlenmesi gereken bazı önlemler Tablo 2’de sunulmuştur

Tablo 2: Kural Dışı Yolcu Davranışına Karşı Önlemler

Yolculuk Aşaması	Önlemler
Bilet İşlemleri	Bilet işlem personeli davranışları şüpheli, alkollü ve hava yolculuğu için uygun olmayan yolcuları belirlemeli ve yer ekibi yetkilisine bildirmelidir. Yetkili personel, yolcuyu uçağa alma ya da almama konusunda bir değerlendirme yapmalıdır.
Güvenlik Kontrolü	Güvenlik personeli, kural dışı yolcu davranışlarını azaltma önlemlerinin bir parçası olmak için eğitilmelidir. Bazı hava yolu işletmeleri güvenlik kontrolünde kural dışı yolculara “sıfır tolerans” göstererek kural dışı yolcu raporu düzenleyip yolcuyu uçağa almayı reddetmektedir.
Biniş Kapısı	Bir yolcunun sarhoş, huzursuz ve kaygılı hali yolcu biniş kapısına kadar farke dilmeyebilir. Bilet işlemlerini erken halletmiş ve uçuşu gecikmiş bir yolcunun havalimanında alkol alması için yeterli zamanı olabilir. Mekanik arızalar veya hava koşullarından dolayı uçuşun gecikmesi yolcularda hayal kırıklığı yaratabileceğinden, biniş kapısı personeli bu süreçte kural dışı davranabilecek yolculara karşı dikkatli olmalıdır.
Kalkış Öncesi	Kural dışı yolcuyu yerde tespit etmek için son şans kalkış öncesi yapılacak tespittir. Bu aşamada kabin görevlileri sarhoş, gürültücü, uyumsuz, şüpheli vb. yolcuları gözlemleyerek kaydetmelidir. Kural dışı davranışlar belirmeye başladığında kabin görevlileri yolcuyu yatıştırmak için onunla işbirliği yapmalı ve durumu kontrol altına almalıdır. Durum kabin görevlisi tarafından çözülemez ve yolcu rahatsız edici davranışlara devam ediyorsa gerekli yasal işlem yapılarak yolcu ve bagajları uçaktan çıkartılmalıdır.
Uçuş Esnasında	Uçuş esnasında kural dışı yolcu davranışlarını tespit etmek ve bu sorunla ilgilenmek kabin görevlilerinin sorumluluğundadır. Kabin görevlileri mevcut uçuş kuralları ve aldıkları kabin eğitimi kapsamında kural dışı yolcu davranışlarını önlemeye ve kontrol altında tutmaya çalışır. Bu süreçte kaptan pilot ve kabin amirinin sürekli bilgilendirilmesi çok önemlidir.

Kaynak: https://www.skybrary.aero/index.php/Unruly_Passengers#Prevention, Erişim Tarihi: 24.09.2020.

Kural dışı yolcu davranışlarına karşı müdahale şekli tehdit seviyesine göre değişir. İlk olarak yolcunun davranışı etkisiz hale getirilmeye ve tehdit seviyesinin yükselmesi engellenmeye çalışılır. Bu sürecin başarılı bir şekilde yönetilebilmesi için yer veya uçuş personelinin iletişim becerileri, hizmet kalitesi, çatışma yönetimi, sosyal zekâ, takım çalışması, yolcuyu kısıtlama teknikleri, yemek ve alkol servisini kısıtlama, kavga eden yolcuları ayırma ile sarhoş ve zihinsel sorunları olan yolcularla ilgilenme konusunda eğitilmiş olması gerekir. Kural dışı yolcu davranışı yerde sergilenir ve olay istenilen şekilde çözülemezse yolcunun uçağa binmesi reddedilmeli ve davranışın tehdit seviyesine göre gerekirse olaya güvenlik personeli veya polis müdahale edebilir. Uçuş esnasında özellikle 1. ve 2. tehdit seviyesindeki davranışlarda yolcular kabin görevlileri tarafından sözlü olarak yaptıkları davranışların yasal sonuçlarından haberdar edilmelidir. Alkol kısıtlamasını da içeren bu bilgilendirmeler uçuş öncesi bilgilendirme kartlarıyla da yapılabilir. Bu şekilde yolcular kural dışı davranışları sonucunda karşılanacakları yasal

yaptırımlarla yüzleşmelidir (<https://www.skybrary.aero>). Kural dışı yolcu olayları yetkililer tarafından görgü tanıklarının ifadesi ile birlikte tamamen kayıt altına alınmalıdır.

Uçuş esnasında kural dışı yolcu davranışı öncelikle sözlü olarak etkisiz hale getirilmeli ancak davranış uçuş güvenliğini riske sokacak kritik bir aşamaya geldiğinde ve uzlaştırıcı yaklaşımlar tükendiğinde yolcu, kısıtlama araçları kullanarak kontrol altına alınmalıdır. Kural dışı yolcular kısıtlanırken veya zapt edilirken duruma göre şok tabancası, esnek kelepçe, emniyet kemeri, yapışkan bant, kravat, ayyakkabı bağı veya uçaktaki herhangi bir malzeme kullanılabilir. Yolcuları zaptetme konusunda ülkelerin farklı yaklaşımları olabilir. Örneğin, ABD yolcuların uçak içinde bir yere kapatılması veya koltuğa bağlanmasına izin vermemekte; sadece yolcunun el, kol, bacak gibi vücudunun belirli bölümlerinin bağlanmasını onaylamaktadır. İzlanda gibi bazı ülkeler ise kural dışı yolcuların koltuğa bağlanmasına izin vermektedir (<https://en.wikipedia.org>). Kural dışı yolcuyu kısıtlamak için kabin görevlilerinin diğer yolcular ve uçuş güvenlik görevlilerinden destek alması yaygın görülen bir uygulamadır. Çoban & İpek (2020)'e göre 1960'lı yıllardan beri başta ABD olmak üzere birçok ülkede havacılık sektöründe hava korsanları ve kural/yasa dışı eylemleri engellemek amacıyla belirli ulusal ve uluslararası uçuşlarda uçuş güvenlik görevlileri (hava polisi) kullanılmaktadır.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Sivil havacılık sektöründe uçuş emniyeti ve güvenliğini tehdit eden kural dışı yolcu olayları son yıllarda giderek artmakta ve sektör açısından birçok olumsuz sonucu beraberinde getirmektedir. Bu kapsamda literatür taraması ışığında yapılan bu araştırmanın amacı, sivil havacılık sektöründe kural dışı yolcu olaylarının sebeplerini nitel bir araştırma ile incelemektir. Son 15 yıl içinde dünya çapında medyaya yansıyan kural dışı yolcu olaylarının sebeplerini nitel bir bakış açısıyla ele alması nedeniyle araştırmanın kural dışı yolcu kavramı ve havacılık güvenliği ile ilgili literatüre özgün bir katkı yapacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada nitel araştırma desenlerinden fenomenoloji (olgubilim) deseni kullanılmıştır. Yaşadığımız dünyada olaylar, deneyimler, algılar, yönelimler, kavramlar ve durumlar olarak karşılaştığımız olguları araştırmayı amaçlayan fenomenoloji, söz konusu olgular hakkında ayrıntılı veriler elde etmek için gerekli zemini oluşturur. Fenomenolojik araştırmalar, bir olgunun daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacak sonuçları sağlayacak örnekler, açıklamalar ve yaşantılar ortaya koyarak hem literatüre hem de uygulamaya yönelik önemli katkılar sağlayabilir (Yıldırım & Şimşek, 2018:69). Bu nedenle, sivil havacılık sektöründe kural dışı yolcu olgusunun sebepleri fenomenolojik bir araştırma kapsamında ele alınmıştır.

Örneklem: Sivil havacılık sektöründe kural dışı yolcu olaylarının sebeplerini incelemek amacıyla bir internet sitesinde (https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_air_rage_incidents) yayımlanmış olan kural dışı yolcu olayları araştırma kapsamına alınmıştır. Olaylar amaçlı örnekleme yöntemine göre seçilmiştir. Amaçlı örnekleme yöntemi, araştırma probleminin en iyi şekilde anlaşılmasını sağlayan katılımcıları veya çalışma alanlarını (doküman, görsel metaryel vb.) seçmek için araştırmacıya imkan sağlar (Creswell, 2017:189). Amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan “tipik durum örnekleme” kapsamında her bir olay, araştırma amacı

hakkında yeterli bilgi sağlayan tipik bir durum olarak ele alınmıştır. Nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünün belirlenmesi amacıyla farklı yöntemler olmakla birlikte, bu araştırmada örneklem büyüklüğü “doyum noktası” yöntemine göre belirlenmiştir. Doyum noktası yöntemine göre, nitel araştırmada temalar doygunluğa ulaştığında ve yeni verilerin toplanmasıyla ilgili yeni bakış açıları ortaya çıkmadığında veri toplama süreci durdurulmalıdır (Creswell, 2017:189). Bu kapsamda 2005-2020 yılları arasında dünyanın farklı coğrafi bölgelerinde yaşayan yolcuların dâhil olduğu ve farklı seyahat aşamalarında meydana gelen 203 kural dışı yolcu olayı araştırmada incelenmiştir (Tablo 3). Örneklem büyüklüğünün araştırma temalarının ortaya çıkması için yeterli olduğuna kanaat getirilmiştir.

Tablo 3: Tanımlayıcı İstatistikler

Cinsiyet	Yaş Grubu									Toplam	%	
	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60+			
Erkek	10	10	19	22	21	19	13	5	8	127	77	
Kadın	-	5	6	6	9	6	4	2	1	39	23	
Toplam	10	15	25	28	30	25	17	7	9	166	100	
Coğrafi Bölgeler	Olay Sayısı									Toplam	%	
	Avustralya-Y. Zeland	Batı Avrupa	Güney Asya	Kuzey Amerika	Orta Doğu	Rusya-Kafkasya	Uzak Doğu	Toplam				
Avustralya-Y. Zeland	-	-	2	3	1	1	-	1	-	8	5	
Batı Avrupa	3	6	14	5	13	8	9	1	1	60	36	
Güney Asya	2	-	1	2		2	2	3	-	12	7	
Kuzey Amerika	5	7	7	11	11	10	5	1	6	63	38	
Orta Doğu	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	1	
Rusya-Kafkasya	-	1	-	3	-	2	1	-	-	7	4	
Uzak Doğu	-	1	1	3	4	2	-	1	2	14	9	
Toplam	10	15	25	28	30	25	17	7	9	166	100	
Olay Şekli											Toplam	%
Bireysel Olarak		166									166	82
Grup Halinde		37									37	18
Toplam		203									203	100
Olayın Meydana Geldiği Seyahat Aşaması											Toplam	%
Uçuş Esnası		Take Off/Kalkış									9	80
		Alçalma/İniş									3	
		Seyir Halinde									151	
		Havalimanı									6	
		Güvenlik Kontrolü									1	
Yer		Uçağa Biniş ve Kapıdan Ayrılırken									18	20
		Taksi Yolu									10	
		Pistbaşı									2	
		Uçaktan İnerken									3	
Toplam											203	100

* Cinsiyet, yaş grubu ve yolcuların yaşadığı coğrafi bölgeler bireysel olaylar (N:166) dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

Tablo 3 incelendiğinde kural dışı yolcuların cinsiyetinin çoğunluğunun (%77) erkek ve yaş aralığının 30-54 (%62) arasında olduğu; genç ve yaşlı kural dışı yolcuların orta yaş grubuna göre kısmen az olduğu görülmüştür. Kural dışı yolcular, yaşadıkları coğrafi bölgelere göre değerlendirildiğinde Kuzey Amerika (%39) ve Batı Avrupa (%35) kökenli yolcuların çoğunlukta olduğu ve grup yolcu olayları ile kıyaslandığında bireysel yolcu olaylarının (%82) çoğunluğu oluşturduğu görülmüştür. Olayların %80'ni havayolu seyahatinin uçuş aşamasında; %20'si ise yerde meydana gelmiştir.

Veri Toplama Yöntemi: Araştırmada veri toplama yöntemi olarak doküman incelemesi yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırmada doğrudan gözlem ve görüşmenin olanaklı olmadığı durumlarda araştırma problemiyle ilgili önemli yazılı ve görsel materyaller bilgi kaynağı olarak kullanılabilir. Doküman incelemesinin araştırmacıya zaman, para tasarrufu ve uzun süreli çalışma imkanı sağlaması; istenilen örneklem sayısına imkân vermesi ve nitelikli belgeler sunması açısından avantajları bulunmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2018:189-192). Araştırma sürecinin Covid-19 pandemi süreci içinde yürütülmesi nedeniyle kural dışı yolcu davranışına tanık olan uçuş ekibi ve yolcularla görüşme imkânının olmaması ve havayolu işletmelerinin kural dışı yolcu olay raporlarını paylaşmak istememesi nedeniyle veri toplamak için yazılı ve görsel basına yansımış kural dışı yolcu olay raporları ve görsellerinin incelenmesine karar verilmiştir. Bu kapsamda “wikipedia” internet sitesinde yıllara göre belirli bir şekilde düzenlenmiş 203 kural dışı yolcu olayına ait İngilizce metin, bu metinlere ait ek kaynaklar, 25 olay videosu ve 59 olay yeri ve yolcu görseli incelenmiştir. Söz konusu dokümanların araştırma amacına yönelik veri setini sağladığı düşünülmektedir.

Geçerlilik ve Güvenirlilik: Bilimsel bir araştırmanın inandırıcılığının en önemli ölçütleri olan geçerlik ve güvenirliliğin sağlanması için bu araştırmada aşağıdaki yaklaşımlar benimsenmiştir (Yıldırım & Şimşek, 2018; Creswell, 2017):

- Araştırmanın yöntemi, süreci ve sonuçlarına yönelik yapılan çalışmalar açık, detaylı ve başka bir araştırmacının değerlendirmesine imkân verecek şekilde belirtilmiştir.
- Araştırma örnekleme amaçlı örnekleme yöntemine göre seçilmiştir. Bu kapsamda araştırma amacına yönelik verileri zenginleştirmek için dünyanın farklı coğrafi bölgelerinde yaşayan, farklı havayolu uçuşları/havalimanlarında ve farklı mevsim ve aylarda meydana gelen kural dışı yolcu olayları incelenmiştir.
- Araştırmanın veri kaynağı olan kural dışı yolcu olay raporları, video ve görsel materyaller ile uzun süreli etkileşim sağlanmış; olay raporlarındaki veriler olay video ve görselleri ile karşılaştırılarak teyit edilmeye ve derinlik odaklı veri toplamaya çalışılmıştır. Araştırmanın ham verileri başkaları tarafından incelenebilmesi için saklanmıştır.
- Ayrıntılı betimleme ile ham veriye sadık kalınarak ortaya çıkan kod, kategori ve temalar yorum katmadan ortaya konmuştur.
- Araştırma konusu, süreci ve nitel araştırma yöntemleri hakkında havacılık yönetimi alanında akademisyen ve uygulayıcılar ile uzman kişilerin görüşleri alınmış; geri bildirimler doğrultusunda araştırmanın niteliğini artırmak için düzeltmeler yapılmıştır.

3.3. Verilerin Analizi

Araştırmada toplanan verileri analiz etmek için içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizinin temel amacı, araştırma amacı kapsamında toplanan verileri tümevarımcı ve betimsel bir yaklaşımla özetlemek, yorumlamak ve derin bir işleme tabi tutarak farkedilmeyen kod, kategori ve temalara ulaşmak ve bunları okuyucunun anlayabileceği bir şekilde düzenleyerek yorumlamaktır. Nitel bir araştırmada toplanan veriler, içerik analizi ile şu aşamalar altında analiz edilir (Yıldırım & Şimşek, 2018):

Verilerin Kodlanması: Kodlama, elde edilen verilerin araştırmacı tarafından anlamlı bölümlere ayrılması ve her bir bölümün kavramsal olarak ne anlam ifade ettiğini bulmak için yapılan isimlendirmedir.

Kategori ve Temaların Bulunması: İlk aşamada ortaya çıkan kodların incelenmesi ve bir araya getirilmesiyle ortaya çıkan ve kodları genel düzeyde açıklayabilen üst olguların ortaya çıkartılmasıdır.

Verilerin Kod, Kategori ve Temalarının Düzenlenmesi: Aynı kod, kategori ve tema altında yer alan verileri tanımlamak ve ortaya çıkan kategori ve temaya göre bu bilgileri birbiriyle ilişkili bir şekilde sunmaktır.

Bulguların Yorumlanması: Detaylı bir şekilde tanımlanan ve sunulan bulguların araştırmacı tarafından yorumlanması ve bazı sonuçların ortaya çıkartılmasıdır.

Bahsedilen içerik analizi kapsamında bu çalışmada araştırmacı tarafından NVivo 12 programı kullanılarak veriler, tümevarımcı bir yaklaşımla öncelikle literatür taraması ışığında kod, kategori ve temalar altında düzenlenmiş; derinlemesine yapılan analiz sonucunda ortaya çıkan yeni kod, kategori ve temalar dikkate alınarak düzenleme tekrar gözden geçirilmiş; tematik kodlamanın son haline göre veriler betimsel bir anlatımla ifade edilmiş, kategoriler ve temalar arası ilişkiler incelenmiş ve bulgular veri toplama sürecinin doğal bir parçası olan araştırmacı tarafından verilere dayandırılarak tarafsız bir şekilde yorumlanmıştır. Araştırma verilerinin düzenlenmesi sonucu ortaya çıkan kod, kategori ve temalar Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4'te görüldüğü gibi havacılık sektöründe kural dışı yolcu davranışını etkileyen sebepler yedi temaya ayrılmıştır. Bu temalar; yolcular ile ilgili sebepler, uçak içindeki fiziksel ortam, uçak içindeki sosyal ortam, kurallara uymamak, havayolu işletmesi hizmet kalitesi, havalimanı ile ilgili sebepler ve mevsimsel sebepler olarak sınıflandırılmıştır. 1'den 5' e kadar olan temaları derinlemesine incelemek için kategori ve kodlar; 6 ve 7'nci temaları incelemek için sadece kodlar oluşturulmuştur.

Tablo 4: Araştırmanın Kod, Kategori ve Temaları

Temalar	Kategoriler	Kodlar
1. Yolcular ile İlgili Sebepler	Alkol ve İlaç Kullanımı	Alkol, Sarhoş, Uyuşturucu, Anti Depresan, Ağrı Kesici, Uyku Hapı
	Psikolojik Sorunlar	Panik Atak, Bipolar Bozukluk (Manik-Depresif), Uçuş Fobisi, Uzun Süreli Uçuş Kaygısı
	Sosyal Statü ve Kültürel Farklılıklar	Zengin, Şöhretli, First Klas, Ekonomi, Irkçı ve Dini Söylemler
2. Uçak İçindeki Fiziksel Ortam	Koltuk Yerleşim Düzeni	Koltuğu Geriye Yatırma, Yer Değiştirme, Dar Koltuk, Şişman Yolcu, Diz Boyunun Az Olması
	Kabin İçi Yetersiz Alan, Ekipman ve Hijyen	Dar Koridor, Tuvaletin Dar ve Dolu olması, Kirli Koltuk, Kabin Hava Kalitesi
3. Uçak İçindeki Sosyal Ortam	Cinsel ve Sosyal Etkileşim	Karşı Cins Yolcular Arası Cinsel Çekim, Eşcinsel Yolcu, Taciz, Kıskançlık, Tartışma
	Grup Yolcu Etkisi	Grup Yolcular, Spor Takımları, Evli/Sevgili Çiftler, Aile Yolcular
4. Kurallara Uymamak	Uçuş ve Kabin Görevlisi Talimatlarına Uymamak	Sigara İçmek, Emniyet Kemerini Bağlamamak, Kalkış Sırasında Yerinden Kalkmak, Elektronik Cihazları Kapatmamak, Yolcunun El Bagajını Yanına Alması, Uçak Ekipmanlarını Kurcalamak
	Görgü ve Etik Kurallarına Uymamak	Gürültü Yapmak, Kabin İçinde Gaz Çıkarmak, Pornografik Film İzlemek, Kabin İçinde Cinsel Davranışlar
5. Havayolu İşletmesi Hizmet Kalitesi	Uçuş Öncesi Hizmet	Bilet İşlemleri, Fazla Bagaj Ücreti, Geciken ve İptal Edilen Uçuş
	Kabin Ekibi ve Yemek Servisi	Yolcu İsteğinin Reddedilmesi, Kabin Ekibi Davranışı, Eksik/Kalitesiz Servis
6. Havalimanı ile İlgili Sebepler		Güvenlik Kontrolü, Alkollü Mekânlar, Free Shop, Havalimanı Ekipmanları
7. Mevsimsel Sebepler		Yılbaşı, Hava Koşulları

3.4. Bulguları Yorumlama

Tablo 4'te görülen kod, kategori ve temalara göre verilerin tanımlanması, kategori ve temalar arasındaki ilişkilerin analizi ve bulguların yorumlanması aşağıda sunulmuştur.

Tema 1-Yolcular ile İlgili Sebepler: Kural dışı yolcu davranışının temelinde yolcunun kendisi olduğu için öncelikle yolcular ile ilgili sebepler; alkol ve ilaç kullanımı, psikolojik sorunlar, sosyal statü ve kültürel farklılıklar olmak üzere üç kategori altında incelenmiştir.

Alkol ve İlaç Kullanımı: Bu kategori; alkol, sarhoş, uyuşturucu, anti depresan, ağrı kesici ve uyku hapi olmak üzere altı kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Los Angeles’tan Chicago’ya giden ABD’li sarhoş erkek bir yolcu (28) uçuş esnasında koltukları tekmelemiş, uçuş görevlisine saldırmış ve kendisini görünülemeye çalışan yolcuları ölümlü tehdit ettiğinden dolayı kaptan pilot uçağı en yakın havalimanına indirmiştir. (Olay 2, Ocak 2020, American Airlines)”

“Seattle’dan Pekin’e birinci sınıf mevkide giden ABD’li erkek bir yolcu aldığı uyuşturucu madde (marihuana) sonucunda uçuş esnasında kabin çıkış kapısını açmaya çalışmış, bu durumu engellemeye çalışan kabin ekibinin yüzüne yumruk atmış ve bir yolcuya şarap şişesiyle vurmıştır. (Olay 28, Temmuz 2018, Delta Airlines)”

“Londra’dan Boston’a giden Polonyalı bir kadın yolcu (32) aldığı alkol ve uyku hapının etkileşimi sonucunda uçuş sırasında kabin kapısını açmaya çalışmış ve uçuş güvenliğini riske atmıştır. (Olay 91, Aralık 2015, British Airways)”

Havayolu seyahati sırasında yolcuların gerek uçuş öncesinde havalimanında gerekse uçuş esnasında alkol tüketebilmesi yolcuların sarhoş olmasına ve kural dışı davranmasına sebep olmaktadır. IATA (2018) verilerine göre dünya çapında kural dışı yolcu davranışlarının en önemli sebebi, alkol ve ilaç kullanımı nedeniyle yolcuların sarhoş olmasıdır. Yolcuların sağlık sorunları, uçuş korkusu ve keyif için kullandıkları ilaç ve uyuşturucu maddelerin alkol ile etkileşimi yolcuların anti sosyal davranışlarını artırmakta ve bu durum uçuş güvenliği için önemli bir kaygıyı beraberinde getirmektedir.

Psikolojik Sorunlar: Bu kategori; panik atak, bipolar bozukluk (manik-depresif), uçuş fobisi ve uzun süreli uçuş kaygısı olmak üzere dört kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Londra’dan Riyad’a giden İngilizeli bir erkek yolcu (34) uçuş esnasında panik atak geçirmiş ve uçağı terk etmeye çalışmıştır. Kural dışı yolcu kabin görevlisi ve yolcular tarafından engellenmiştir. (Olay 16, Aralık 2019, British Airways).”

“Alaska’dan Portland’a giden ABD’li bir erkek yolcu (23) uçuş esnasında yanında oturan kadın yolcuya “eğer kabin kapısını açarsam ne yapabilirsin” diye sormuş; sonra yerinden kalkarak kabin kapısını açmaya çalışmış ve yolcular tarafından zapt edilmiştir. İniş sonunda tutuklanan yolcunun manik-depresif (bipolar bozukluk) olduğu ve bir yıldır ilaç kullanmadığı tespit edilmiştir. (Olay 122, Mayıs 2013, Alaska Airlines)”

“Florida’dan İngiltere’ye giden İngilizeli bir erkek yolcu (44) uçuş korkusunu hafifletmek için alkol tükettikten sonra karısına ve birlikte seyahat ettiği aile üyelerine saldırmış ve kabin ekibinin görevini yapmasına engel olmuştur (Olay 160, Ekim 2010, Virgin Atlantic)”

Havayolu seyahatinde yolcuların en önemli psikolojik sorunlarından biri uçuş korkusudur. Özellikle 11 Eylül 2001 tarihindeki terör saldırıları, havayolu güvenliği ile ilgili medyadaki haberler, yükseklik korkusu, kapalı alan ve uzun mesafe uçuşlar yolcularda uçuş korkusuna neden olabilmektedir. Uçuş korkusu ile panik atak ve manik-depresiflik gibi yolcuların diğer psikolojik sorunları birleşince uçuş esnasında kural dışı yolcu davranışları görülebilir (IATA, 2015). Bazı olay raporlarında yolcuların uçuş korkusu ve psikolojik sorunlarını yenmek ve sakinleşmek için alkol aldıkları ve ilaç kullandıkları görülmüştür. Yolcuların psikolojik sorunlarının hem tek başına hem de alkol tüketimine neden olması açısından kural dışı yolcu davranışlarını tetikleme muhtemeldir.

Sosyal Statü ve Kültürel Farklılıklar: Bu kategori zengin, şöhretli, first klas, ekonomi, ırkçı ve dini söylemler olmak üzere beş kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Londra’dan Los Angeles’a giden Hilton otelleri patronu Richard Hilton’un oğlu Conrad Hilton (20), uçak kalktıktan kısa bir süre sonra yerinden kalkmıştır. Hilton, sürekli olarak kabin görevlilerine sigara içip içemeyeceğini sormuş, tuvalette duman dedektörünü sökerek sigara içmeye çalışmış, kendiniz ikaz eden kabin görevlilerini azarlamış, uçaktaki yolculara “köylüler” diyerek hakaret etmiştir. Ayrıca uçağa verdiği zararın babası tarafından ödenebileceğini ve daha önce de farklı uçuşlarda kural dışı davranışlar sergilediğini söylemiştir. (Olay 100, Temmuz 2014, British Airways)”

“ABD’li ünlü rapçi Snoop Dogg ve yanındaki beş grup üyesi ekonomi sınıfı biletleri olmasına rağmen Heathrow/İngiltere havalimanında VIP salonunu kullanmaya çalıştıkları için salondan çıkartılmışlardır. Olay sonrası kaba davranışları devam eden grup müdahale eden polise saldırmıştır. Johannesburg’a olan uçuşları iptal edilen grup tutuklanmıştır. (Olay 194, Nisan 2006, Heathrow Havalimanı)”

“Delhi’den Pune’ye giden ve Hindistan Parlamentosu alt meclis üyesi bir erkek yolcu (56) tamamı ekonomi sınıfı olan bir uçakta birinci sınıf (first class) koltukta oturmak istediğini söylemiş; bu teklifi reddeden kabin görevlisine terliği ile defalarca vurmıştır. (Olay 38, Mart 2017, Air India)”

“Washington’dan Atlanta’ya giden ABD’li bir erkek yolcu (37), uçuş esnasında Hitlerin Nazi İmparatorluğunu överek bağırması, uçaktaki Yahudilerin ellerini kaldırmasını söylemiş ve Yahudilik karşıtı sözler sarfetmiştir. (Olay 35, Aralık 2018, Delta Airlines)”

Değer yargıları, protokol, öncelikler ve akıl yürütme gibi konularda dünya çapında farklı toplumların ve insanların farklı yaklaşımları vardır. Bu nedenle sosyal ve kültürel farklılıklar kural dışı yolcu davranışlarını etkileyebilir (Fogg, 2001:523). Bu kategoride sunulan olay raporlarında da görüldüğü gibi yolcuların ekonomik seviyesi, inancı, milliyeti, sosyal statüsü, şöhreti, değer yargıları gibi farklılıklarının havalimanları gibi kalabalık ve farklı kültürlere ait yolcuların olduğu bir ortamda kural dışı davranışlara neden olabileceği söylenebilir. Bazı olaylarda özellikle Müslüman, Yahudi ve Asya kökenli yolculara diğer inanç ve ulusal kökenlere sahip yolcuların sözlü ve fiziksel olarak saldırdığı görülmüştür. Özellikle uzun mesafeli ve uluslararası uçuşlarda söz konusu farklılıklar daha fazla sorun olabilir.

Tema 2-Uçak İçindeki Fiziksel Ortam: Kural dışı yolcu davranışına sebep olan uçak içindeki fiziksel ortam teması; koltuk yerleşim düzeni ile kabin içi hijyen ve yetersiz alan olmak üzere iki kategori altında incelenmiştir.

Koltuk Yerleşim Düzeni: Bu kategori; koltuğu geriye yatırma, yer değiştirme, dar koltuk, şişman yolcu ve diz boyunun az olması olmak üzere beş kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Barcelona’dan Glasgow’a giden İskoçyalı ünlü erkek şarkıcı Kyle Falconer (30), uçuş esnasında nişanlısıyla birlikte oturmak istemiş, fakat bilet numarası uygun olmadığı için isteği reddedilmiştir. Yolcu sonra, nişanlısının yanında oturan erkek yolcuya ve kendisini sakinleştirmeye çalışan kabin görevlisine sözlü tacizde bulunmuştur. (Olay 58, Haziran 2016, Jet2 Airlines)”

“Miami’den Paris’e giden Fransalı bir erkek yolcu (47) uçuş esnasına öniinde oturan kadın yolcunun koltuğunu geri yatırması sonucu kadın ile tartışmış; bu nedenle kendisini ikaz eden kabin görevlisine saldırıda bulunmuş ve bunun üzerine uçaktaki hava polisi tarafından tutuklanmıştır. (Olay 104, Ağustos 2014, American Airlines)”

“Las Vegas’dan Newark’a gitmekte olan ABD’li bir kadın yolcu (52), uçak kalkmadan önce uzun süre iki şişman yolcu arasına oturmuş; bu durundan rahatsız olduğunu, nefes alamadığını ve yolcular arasında sıkıştığını ifade ederek şişman yolculara hakaret ederek onları sinirlendirmiştir. Bu nedenle kadın yolcu uçaktan çıkartılmıştır. (Olay 6, Ocak 2019, United Airlines)”

“Hanoi’den Saygon’a gitmekte olan Vietnamlı iki erkek yolcu arasında uçağa binış esnasında oturma düzeni (koridor-pencere kenarı) konusunda kavga çıkmış ve iki yolcu birbirine fiziksel olarak saldırmıştır. (Olay 50, Aralık 2017, Vietnam Airlines)”

Uçak içindeki kalabalık ortam, yolcuların kişisel alanı ve oturulan koltuğun sınırlı olması kural dışı yolcu davranışını tetiklemektedir (Aviation Safety Magazine, 2017). Koltuk yerleşim düzeni kategorisi incelendiğinde en çok “koltuğu geri yatırma” ile ilgili yolcular arasında sorun çıktığı görülmüştür. Çünkü, havayolu işletmelerinin ticari kaygıları nedeniyle ortaya çıkan sıkışık ve dar koltuk yerleşim düzeni, yolcuların koltuğu geriye yatırmasıyla birlikte kişisel alan ve konforun iyice azaldığı fiziksel bir ortama neden olmaktadır. Bununla birlikte, özellikle grup halindeki yolcuların birbirine yakın oturmak için yer değiştirme talebi; bireysel yolcuların biletlerine uygun olmayan koltuk (koridor-pencere kenarı) tercihi; uzun süre emniyet kemerine bağlı kalmak, koltuk sıraları arasında diz mesafesinin az olması; uzun süre şişman bir yolcunun yanında oturmak ve dar koltuklarda otururken yandaki yolcu ile dirsek koyma konusunda mücadele etmek uçak içinde koltuk yerleşim düzeni ile ilgili ve kural dışı yolcu davranışına yol açan sebeplerdir.

Kabin İçi Yetersiz Alan ve Hijyen: Bu kategori; dar koridor, tuvaletin dar ve dolu olması, kirli koltuk, kabin hava kalitesi olmak üzere dört kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Brisbane’den Darwin’e gitmekte olan Avustralyalı bir erkek yolcu (45), kabin içi koridorda çekilen servis arabasının dizine çarpması nedeniyle kabin görevlisini azarlamış sonra yanındaki yolcuya saldırmıştır. (Olay 106, Eylül 2014, Virgin Australia Airlines)”

“Paris’ten Dublin’e gitmekte olan Fransalı ünlü erkek aktör Gérard Depardieu (62), uçağın kalkmasından kısa bir süre sonra dolu olan tuvaleti kullanamadığı için boş bir şişe ve halının üzerine işemiştir. Ünlü aktörün prostat rahatsızlığı olduğu öğrenilmiştir. (Olay 149, Ağustos 2011, Air France)”

“Houston’dan Colorado’ya gitmekte olan ABD’li bir kadın yolcu (47), uçağa bindikten sonra koltuğunun kolçak kısmında bilinmeyen bir sıvı lekesi görmüş, lekenin hemen temizlenmesini istemiş, olay müdahale eden ilk kabin görevlisini kenara itmiş ve ırkçı davranışlar sergilemiştir. (Olay 201, Aralık 2005, Continental Airlines)”

“Kunming’den Pekin’e gitmek üzere havalimanında geciken bir uçuş için bekleyen bir uçağa buzlanmaya karşı önlemlerin uygulanmasını hızlandırmak için uçağın havalandırma sistemi kapatılmıştır. Kısa bir süre sonra yaşlı bir yolcu nefes alamadığını söyleyerek fenalaşmıştır. Uçak kapıdan ayrılırken bir grup Çinli yolcu kabin ekibiyle tartışmış ve acil çıkış kapılarının üçünü açmıştır (Olay 77, Ocak 2015, China Eastern Airlines)”

Uçuş esnasında sınırlı mekân, kapalı alanda seyahat etmek, yolcuların oluşturduğu kalabalık ortam ile düşük atmosferik basınç, oksijen miktarının azlığı, gürültü, sarsıntı ve ısı farkı gibi çevresel koşullar havayolu seyahatine alışkın olmayan yolcularda kural dışı davranışlara sebep olabilir (IATA, 2015; Dehart, 2003:134). Bu kategori altında dar kabin koridoru ve dolu tuvaletin kural dışı davranışa daha çok sebep olduğu görülmüştür. Özellikle yolcuların oturduğu kısıtlı koltuk düzeni ile birlikte baş üstü dolapların dar olması, çalışmayan kabin ekipmanları, kabin havasının kalitesiz olması, hijyenik olmayan koltuklar ve ortam yolcularda saldırgan davranışlara neden olabilir.

Tema 3-Uçak İçindeki Sosyal Ortam: Kural dışı yolcu davranışına sebep olan uçak içindeki sosyal ortam teması; cinsel ve sosyal etkileşim ile grup yolcu etkisi olmak üzere iki kategori altında incelenmiştir.

Cinsel ve Sosyal Etkileşim: Bu kategori; karşı cins yolcular arası cinsel çekim, eşcinsel yolcu, taciz, kıskançlık ve tartışma olmak üzere beş kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Hindistan’dan Londra’ya gitmekte olan İngiltereli bir kadın yolcu (30), arkasında oturan erkek yolcu ile üç şişe şarap içtikten sonra cinsel davranışlarda bulunmuştur. Erkek yolcunun uyuyan kız arkadaşı uyandıktan sonra durumun farkına varmış ve üç yolcu arasında tartışma çıkmıştır. (Olay 166, Nisan 2009, Kingfisher Airlines)”

“Indianapolis’ten Florida’ya gitmekte olan ABD’li eşcinsel bir yolcu (43), uçağa bindikten sonra kabin görevlisine eşcinsellerin bölümünün nerede olduğunu sormuş; beraberindeki iki arkadaşı ile alkol aldıktan sonra tüm ikazlara rağmen eli ile erkek kabin görevlisine defalarca cinsel tacizde bulunmuştur. Kabin görevlisi tarafından reddedilen yolcu sonra küfretmeye başlamıştır. (Olay 189, Haziran 2007, Southwest Airlines)”

“Tokyo’dan Houston’a giden Japonyalı bir erkek yolcu (36) yanında oturan Japon kadın yolcuya cinsel tacizde bulunmuştur. (Olay 101, Ağustos 2014, United Airlines)”

“İskoçya’dan İspanya’ya giden İskoçyalı bir erkek yolcu (40) kız arkadaşına gereksiz ilgi gösteren erkek bir yolcuya fiziksel olarak saldırmıştır. (Olay 169, Eylül 2019, EasyJet Airlines)”

“Mısır’dan İngiltere’ye gitmekte olan İngiltereli sevgili bir çift arasında uçuş esnasında tartışma çıkmış ve kadın yolcu erkek arkadaşının yüzünü ısırmıştır. (Olay 178, Mayıs 2008, Thomas Cook Airlines)”

Cinselliğin uçuş esnasında gerçekleşen kural dışı yolcu davranışlarının doğasında varolan bir olgu olduğunu söylemek mümkündür. Cinsel ve sosyal etkileşim kategorisi incelendiğinde yolcular arası cinsel etkileşimin kural dışı davranışlara neden olduğu görülmüştür. Kabin içindeki yakın mesafe oturma düzeni ve özellikle alkol tüketimine bağlı olarak yolcuların birbirleri ile cinsel etkileşime girdiği, diğer yolculara veya kabin görevlilerine cinsel tacizde bulunduğu ve eşcinsel yolcu davranışlarının kabin içinde rahatsızlık yarattığı görülmüştür. Olay raporlarında sadece yolcular arasında değil, aynı zamanda uçuş ekibinin erkek ve kadın üyeleri arasında cinsel etkileşim ve tacizlerin olduğu tespit edilmiştir. Taciz, kıskançlık, tartışma ve anlaşmazlık gibi uyumsuzluklar, kural dışı yolcu davranışını etkileyen olumsuz sosyal etkileşimler olarak görülebilir.

Grup Yolcu Etkisi: Bu kategori; grup yolcular, spor takımları, evli/sevgili çiftler, aile yolcular olmak üzere dört kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Çin’in Nanjing şehrine yapılacak bir uçuşta uçağa binen dört kişilik bir grup biletleri uygun olamadığı halde birlikte oturmak istemiş; kabin görevlisinin bu isteği kabul etmemesi üzerine grup yolcular kabin görevlisiyle tartışmış; tartışma giderek büyümüş ve grubun kadın yolcularından biri bomba taşıdığını iddia ederek kabin kapısını açmaya çalışmıştır. (Olay 114, Aralık 2014, Thai AirAsia Airlines)”

“Şampiyonlar ligi yarışmasında takımlarını desteklemek için Moskova’dan Manchester’a gitmekte olan PFC CSKA Moskova taraftarlarından biri uçuş esnasında kural dışı davrandığından uçak Kopenhag’a inmek zorunda kalmıştır. Kural dışı yolcunun uçaktan çıkartılmasını protesto eden diğer beş taraftar ile birlikte toplam altı yolcu uçaktan çıkartılmıştır. (Olay 128, Ekim 2013, EasyJet Airlines)”

“Tayvan’dan Bangkok’a gitmekte olan üç Japon yolcu alkoliün de etkisiyle uçuş esnasında diğer yolcuları taciz etmeye başlamıştır. Kabin görevlisinin müdahalesinden sonra kural dışı grup kabin ekibine tehdit ve saldırıda bulunmuş sonrasında sigara içmeye çalışmışlardır. (Olay 51, Aralık 2017, China Airlines)”

“Manchester’dan Las Vegas’a gitmekte olan yirmi kişilik İngiltereli bir grup genç yolcu; uçuş esnasında alkol tüketerek bekârlığa veda partisi yapmış; yaptıkları gürültü ile kabin ekibinin görevini yapmasına engel olmuş; yolcuları rahatsız etmiş ve uçuş güvenliğini tehlikeye atmıştır. (Olay 59, Haziran 2016, Thomas Cook Airlines)”

Araştırma kapsamında incelenen 203 kural dışı yolcu olayından 37’sinin (%18) (Avustralya: 2, Batı Avrupa: 15, Kuzey Amerika: 9, Güney Asya: 3, Rusya-Kafkasya: 1, Uzakdoğu 7) iki veya daha fazla yolcu veya bir grup tarafından yapıldığı görülmüştür. Goldsmid vd.’ne (2016) göre spor takımları gibi grup yolcular kural dışı davranmaya meyillidir. Barron (2002)’a göre ise, 20-35 yaş arası eğlence amacıyla grup halinde uçan genç erkekler kural dışı yolcuların çoğunluğunu oluşturmaktadır. Aile üyeleri, arkadaşlar ya da iş ve spor takımlarından oluşan grup yolcuların genellikle birlikte oturmak amacıyla yer

değiştirme istekleri reddedildiğinde, grup olmanın coşkusuyla kontrolsüz hareket ettikleri ve alkol tükettikleri zaman kural dışı davrandığı söylenebilir.

Tema 4-Kurallara Uymamak: Kural dışı yolcu davranışına sebep olan kurallara uymamak teması; uçuş ve kabin görevlisi talimatlarına uymamak ile etik ve görgü kurallarına uymamak olmak üzere iki kategori altında incelenmiştir.

Uçuş ve Kabin Görevlisi Talimatlarına Uymamak: Bu kategori sigara içmek, emniyet kemerini bağlamamak, kalkış sırasında yerinden kalkmak, elektronik cihazları kapatmamak, yolcunun el bagajını yanına alması ve uçak ekipmanlarını kurcalamak olmak üzere altı kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Nice’den New York’a gitmekte olan Fransalı bir erkek yolcu (34) uçuş esnasında biraz alkol aldıktan sonra tuvalete giderek sigara içmiştir. Bu durumu fark eden yolcular kabin ekibine durumu bildirmiştir. Kural dışı yolcu kabin görevlisi tarafından ikaz edilmesine rağmen sigara içmeyi kesmemiş ve görevliye saldırmıştır. Yolcu, olaya müdahale eden hava polislerine de fiziksel tacizde bulunmuştur. (Olay 154, Ocak 2010, Delta Airlines)”

“Aomori’den Haneda’ya gitmekte olan Japonyalı bir erkek yolcuya (70), kalkış esnasında kabin görevlisi tarafından emniyet kemerini takması söylenmiştir. Bu durum üzerine alkollü de olan yolcu kadın görevliye bağırma ve bacaklarına vurmaya başlamıştır. (Olay 65, Ağustos 2016, Japan Airlines)”

“Londra’dan New York’a gitmekte olan İsveçli bir kadın yolcu (32), uçuş esnasında koltuğundan kalkmış, kabin ekibi ikazlarına rağmen yerine geçmeyi reddetmiş ve koridoru kapatarak yemek servisini engellemiştir. (Olay 195, Mayıs 2016, British Airways)”

“Birmingham’dan Amsterdam’a gitmekte olan Britanyalı bir erkek yolcu (31), uçağın kalkmasından kısa süre sonra tuvaletten çıkan kabin görevlisini görmüş ve kendisi de tuvaleti kullanmak istemiştir. Ancak kabin görevlisi kalkış esnasında tuvaletin kullanılmayacağını yolcuya söyledikten sonra yolcu ve kabin görevlisi arasında tartışma ciddi boyuta vardığından uçak acil iniş yapmıştır. (Olay 44, Mayıs 2017, Flybe Airlines)”

“Idaho’daki Boise Havalimanından kalkmayı bekleyen bir uçakta ABD’li yaşlı bir erkek yolcu (68), kabin görevlilerinin uçuş kurallarını hatırlatması esnasında cep telefonunu kapatmayan genç bir yolcuya sinirlenmiş ve yumruk atmıştır. (Olay 163, Aralık 2010, Southwest Airlines)”

“Sidney’den Brisbane’e gitmekte olan Avustralyalı ikiz ünlü kadın yolcular (33), uçuş esnasında kabin bagajını yerleştirme ve kabin ekibinin fotoğraflarını çekme konusunda kabin ekibinin talimatlarına uymamış ve uçuş güvenliğini riske sokmuşlardır. (Olay 14, Eylül 2019, Qantas Airways)”

Bu kategoride kabin içinde sigara içmenin en fazla tekrarlanan kural dışı yolcu davranış olduğu görülmüştür. Sigara tiryakisi yolcular özellikle tuvalette sigaraya içmeye çalışmaktadır. Bazı yolcuların tuvalette rahat sigara içebilmek için duman dedektörünü söktüğü görülmüştür. Çoban & Akınet (2018) tarafından Türkiye’de yapılan bir araştırmada, 2014-2016 yılları arasında rapor edilen kural dışı yolcu davranışlarının %73’ü uçak içindeki tuvalette sigara içilmesinden kaynaklandığı görülmüştür. Özellikle uçağın kalkışı esnasında yolcuların emniyet

kemerini bağlamaması, yerinden kalkması, el bagajlarını baş üstü dolaplara koymak yerine yanlarına almak istemesi, elektronik cihazları uçuş talimatlarına göre kullanmaması ve kabin içindeki ekipmanları gereksiz yere kurcalaması diğer kural dışı yolcu davranışlarıdır.

Görgü ve Etik Kurallarına Uymamak: Bu kategori gürültü yapmak, kabin içinde gaz çıkarmak, pornografik film izlemek, kabin içinde cinsel davranışlar olmak üzere dört kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Gatwic’ten Barbados’a giden bir uçakta bol miktar alkol eşliğinde fertlerinden birinin doğum gününü kutlayan aile grubu fazla gürültü çıkarmış, bu durumdan rahatsız olan İngiltereli çift söz konusu aileye kahve bardağı fırlatmış ve iki aile arasında kavga çıkmıştır. (Rapor 147, Haziran 2011, Virgin Atlantic Airlines)”

“Dubai’den Amsterdam’a gitmekte olan Hollandalı dört kişilik grubun erkek üyesinin uçuş esnasında gaz çıkarması ve ikazlara rağmen gaz çıkarmaya devam etmesi üzerine çıkan tartışma sonucunda uçak acil iniş yapmış ve söz konusu yolcu grubu uçaktan çıkartılmıştır. (Rapor 19, Şubat 2018, Transavia Airlines)”

“Kuala Lumpur’dan Dakka’ya giden Bangladeşli bir erkek üniversite öğrencisi (20), uçak kalktıktan sonra önce soyunmuş, akabinde diz üstü bilgisayarında pornografik film izlemeye başlamıştır. Kabin görevlileri yolcuyla giyinmeye ikna etmiş, ancak yolcu bir süre sonra kabin görevlisine cinsel tacizde bulunmuştur. (Rapor 21, Mart 2018, Malindo Airways)”

“Gatwick’ten Jamaika’ya giden İngiltereli sevgili olan bir çift yolcu (44, 28), uçağa sarhoş binmiş; uçakta alkol almaya devam etmiş; bagaj konusunda yolcularla tartışmış; üç defa tuvalette cinsel ilişkiye girerek aşırı gürültü yapmış, sonrasında cinsel davranışlara devam etmiş ve kabin ekibini taciz etmiştir. (Rapor 202, Aralık 2005, British Airways)”

Özellikle grup halindeki yolcuların yaptığı gürültü, çocuk ağlaması, bağırarak konuşmak, yüksek sesle müzik dinlemek, gaz çıkarmak gibi görgü kurallarına uymayan ve sıkça karşılaşılan davranışlar diğer yolcuları rahatsız ettiğinden kural dışı yolcu davranışlarına sebep olmaktadır. Bununla birlikte genç ve sevgili olan çift yolcularda alkolün etkisiyle cinsel içerikli ve etik olmayan davranışların olduğu ve bu davranışların diğer yolcuları rahatsız ettiği görülmüştür.

Tema 5-Havayolu İşletmesi Hizmet Kalitesi: Bu tema; uçuş öncesi hizmet ile kabin ekibi ve yemek servisi olmak üzere iki kategori altında incelenmiştir.

Uçuş Öncesi Hizmet: Bu kategori; bilet işlemleri, fazla bagaj ücreti, geciken ve iptal edilen uçuş olmak üzere üç kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Chicago’dan kalkacak bir uçak yerde iken havayolu işletmesi dört kişilik fazla bilet satıldığını fark etmiş ve uçuşun yapılabilmesi için uçaktan indirilmek üzere dört gönüllü yolcu seçmeye çalışsa da hiçbir yolcu gönüllü olmamıştır. Zorunlu olarak seçilen yolculardan biri olan ABD’li bir erkek yolcu (69), doktor olduğunu ve ertesi gün hastalarını görmesi gerektiğini söyleyerek uçaktan inmeyi reddetmiştir. Çıkan tartışma sonrasında yolcu, polisler tarafından saldırıya uğramış, yaralanmış ve zorla uçaktan çıkartılmıştır (Olay 40, Mart 2017, United Expres Airlines)”

“Kanarya Adaları’ndan Brüksel’e yapılacak bir uçuş öncesi, Lanzarote Havalimanında yaklaşık 100 kişilik Belçikalı bir öğrenci grubunun bazı üyeleri, el bagajı için havayolu işletmesinin fazladan ücret alması üzerine yer personeli ile sözlü tartışmaya girmiştir. Öğrenci grubunun diğer üyeleri de tartışmaya dâhil olunca bütün grup uçuştan çıkartılmıştır. (Olay 145, Şubat 2011, Ryanair)”

“Hainan Adası’ndan Hong Kong’a yapılacak olan bir uçuş öncesinde yaklaşık altı saat piste bekleyen uçak içindeki Çinli bir erkek yolcu (60 yaş üstü) öfkelenmiş, kabin ekibini azarladıktan sonra ise onlara saldırmıştır. Bu duruma bazı yolcular da alkışlayarak destek vermiştir. (Olay 121, Mart 2013, Hong Kong Airlines)”

Havacılık sektöründe uçuş faaliyeti, uluslararası belirli kurallar ve havayolu işletmelerinin politikaları çerçevesinde icra edilmektedir. Özellikle hava koşullarından son derece etkilenen uçuş faaliyeti, bazı durumlarda da herhangi bir uçak arızası ya da farklı sebepler nedeniyle gecikmekte ya da iptal edilebilmektedir. Bununla birlikte, uçuş emniyeti ve güvenliğine ilave olarak işletmelerin kendi ticari kaygıları ve zaman baskısının getirdiği sınırlama ve ekstra kurallar da yolcularda stres yaratabilir (Çoban, 2019). Bilet işlemleri, bagaj kısıtlamaları, kaybolan ya da hasar gören bagaj, farklı sebepler nedeniyle geciken ve iptal edilen uçuş ile bu süreçte işletmenin yolcularla ilgilenmemesi kural dışı davranışı tetikleyen stres kaynakları olabilir.

Kabin Ekibi ve Yemek Servisi: Bu kategori; yolcu isteğinin reddedilmesi, kabin ekibinin davranışı ve eksik/kalitesiz servis olmak üzere üç kod çerçevesinde incelenmiş ve kategori ile ilgili olay dokümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Riyad’dan Calicut’a gitmekte olan Hindistanlı bir erkek yolcu (45), uçuş esnasında alkol aldıktan sonra sarhoş olmuş ve daha fazla alkol istemiştir. Yolcunun bu isteği kabin ekibi tarafından reddedilince yolcu şiddete başvurmuş; diğer yolcuları tehdit etmiş ve koltuğuna zarar vermiştir. (Olay, 80, Nisan 2015, Air India)”

“New York’tan Seul’e gitmekte olan birinci sınıf mevkideki Güney Koreli bir kadın yolcu (40), uçak kapıdan ayrılmak üzere iken kendisine paket içinde servis edilen kuruyemiş için kabin görevlisine sinirlenmiştir. Havayolu işletmesinin kabin hizmetleri yetkililerinden biri olan yolcu, kuruyemişin kase içinde ve yolcu isterse getirileceğini söylemiş; görevlinin özür dilemesine rağmen tabletiyle görevliye vurmuş; görevliyi kovmuş ve pilota geri dönmelerini söyleyerek uçuşu 20 dakika geciktirmiştir. (Olay 113, Kasım 2014, Korean Air)”

“Dubai’den Hong Kong’a gitmekte olan Çinli bir kadın yolcu (36), uçuş esnasında çocuklarının yemeğinin hazırlanmadığını öğrenmesi üzerine tartışma çıkarmış ve kabin görevlisine meyve suyu kutusunu fırlatmıştır. (Olay 63, Temmuz 2016, Cathay Pacific Airlines)”

Phadke (2017)’e göre havayolu ile seyahat eden yolcuların hizmet kalitesi konusundaki memnuniyetsizliği ve havayolu işletmelerinin bu durumu göz ardı etmesi kural dışı yolcu davranışlarını arttırmaktadır. Bu kategoride, özellikle alkol tüketen yolcuların daha fazla alkol alma isteği kabin ekibi tarafından reddedilince, yolcuların saldırganlaştığı görülmüştür. Bu saldırgan davranışlarda sarhoşluğun katkısının çok olduğu görülmekle birlikte, yolcu isteğinin reddedilmesinin de kural dışı davranışa katkı sağladığı söylenebilir. Havayolu işletmesinin ticari kaygılar nedeniyle yemek ve içecek servisini sınırlı tutması, ilave servisin ücretli ve

pahalı olması, kabin ekibinin kaba davranışları, yolcuların konforuna yönelik uçak içindeki ekipmanların yetersiz olması gibi faktörler bu kategori altında kural dışı yolcu davranışını arttıran diğer sebepler olarak görülebilir.

Tema 6-Havalimanı ile İlgili Sebepler: Bu tema; güvenlik kontrolü, alkollü mekânlar, free shop ve havalimanı ekipmanları olmak üzere dört kod çerçevesinde incelenmiş ve ilgili olay dökümanlarından elde edilen veriler aşağıda sunulmuştur.

“Tho Xuan Havalimanında Vietnamlı bir erkek yolcu (35), uçuş öncesi güvenlik ve bagaj kontrolü esnasında güvenlik personelinin talimatlarına uymamış, heyecanlanmış ve sonra görevlilere fiziksel saldırıda bulunmuştur. (Olay 12, Haziran 2019, Tho Xuan Havalimanı)”

“Miami’den Chicago’ya gitmekte olan ABD’li bir erkek yolcu (28), uçak kapıdan ayrılmadan önce bir kadın yolcuya cinsel tacizde bulunmuş, kadına ve erkek arkadaşına bağırarak ve onlarla kavga etmiştir. Kural dışı yolcunun uçağa binmeden önce havalimanında alkol aldığı ve sarhoş olarak uçağa bindiği tespit edilmiştir. (Olay 23, Nisan 2018, American Airlines)”

“Japonyalı bir kadın yolcu (35), havalimanında bilet makinesinin kredi kartı ile ödemeyi kabul etmemesi üzerine sinirlenip eliyle makinenin ön cam panelini kırarak ve kendisini sakınleştirmeye çalışan yer personelinin kasıklarına tekme atmıştır. (Olay 69, Ekim 2016, Narita Uluslararası Havalimanı)”

Uçuş öncesi yolcular havalimanında bilet işlemleri, bagaj verme, güvenlik kontrolü ve uçağa binme sürecinde sık sık uzun ve yoğun kuyruklara maruz kalmaktadır. Havalimanlarının doğasında olan söz konusu bu yoğun ortam, yetersiz ekipmanlar ve sıkı kurallar çerçevesinde yapılan güvenlik kontrolü, yolcularda kural dışı davranışın temelini oluşturan memnuniyetsizlik ve stres yaratabilir (Dehart, 2003). Yolcuların uçuş öncesi veya uçuşlar arası bekleme sürecinde havalimanındaki mekânlarda alkol tüketebilmesi ve uçağa binmeden önce bu mekânlardan (free shop) alkol alarak uçağa taşıyabilmesi, kural dışı sarhoş yolcu davranışının iki önemli sebebi olarak görülebilir. Alkol tüketimine dayalı bazı kural dışı yolcu olaylarında yolcunun zaten uçağa sarhoş olarak girdiği görülmüştür.

Tema 7-Mevsimsel Sebepler: Bu tema; yılbaşı ve hava koşulları olmak üzere iki kod çerçevesinde incelenmiş, olay dökümanlarından elde edilen istatistikî veriler Tablo 5’de ve ilgili olay dökümanlarından elde edilen veriler ise aşağıda sunulmuştur.

Tablo 5: Kural Dışı Yolcu Olaylarının Yıl ve Aylara Göre Dağılımı

Yıllar	Aylar											Toplam	
	Oca.	Şub.	Mar.	Nis.	May.	Haz.	Tem.	Ağu.	Eyl.	Eki.	Kas.		Ara.
2005		1	1									3	5
2006	1		1	1	1	1	2						7
2007			1			1	1		1				4
2008			2	1	1	3	1		2	2		1	13
2009		1	1	2		1			2	1	3		11
2010	2			2		1	1	1		1	1	2	11
2011		1			2	1		2		2			8
2012	2		3	1		2		3	2			2	15
2013	2	3	1		1		1	3	1	1	1		14
2014	2	2		2			2	4	2	2	5	2	23
2015	2	1		3		1	3	2	2	1	2		17
2016	1	1		2	2	2	5	2	2	1	3	3	24
2017	1	1	3		4		2	1		1	2	1	16
2018	1	3	2	1	2	2	1	3		2	2		19
2019	3	2	1			2			2			1	11
2020	2	2					1						5
Toplam	19	18	16	15	13	17	20	21	16	14	19	15	203

“Taipe’den Singapur’a gitmekte olan Tayvanlı ünlü bir erkek yolcu (56), uçuş esnasında sarhoş olmuş; etraftaki yolculara bağırma ve küfretmeye başlamış; sonra bir kadın kabin görevlisine cinsel tacizde bulunmuştur. Olay sonrası tutuklanan yolcu, özür dilemiş ve Çin’deki yeni yıl kutlamaları (21 Ocak-20 Şubat) nedeniyle çok fazla alkol aldığını itiraf etmiştir. (Rapor 9, Şubat 2019, China Airlines)”

“Çin’in Nanchang Changbei Uluslararası Havalimanındaki bir uçuşun kötü hava koşulları nedeniyle yedi saat ertelenmesi nedeniyle yaklaşık 30 yolcudan oluşan bir grup güvenlik bariyerini aşarak pisti işgal etmiştir. (Rapor 123, Temmuz 2013, Changbei Havalimanı)”

Tablo 5 incelendiğinde kural dışı yolcu olaylarının Ocak, Temmuz, Ağustos ve Kasım aylarında çok olmasına rağmen genel olarak aylara göre olay sayısında belirgin bir artışın olmadığını söylemek mümkündür. Bununla beraber yılbaşı, tatil sezonu ve özel günler gibi yolcu trafiğinin çok olduğu dönemlerde özellikle alkol tüketimi ve grup yolcu coşkusunun etkisiyle yolcular kural dışı davranabilir. Kış mevsiminde buzlanma riski ve dönemsel olumsuz hava koşulları nedeniyle uçuşların gecikmesi veya iptali de yolcularda stres yaratabilir.

4. Tartışma ve Sonuç

Sivil havacılık sektörü, küresel ve teknolojik değişimler sonucu hergün birçok yolcunun hızlı ve güvenli bir şekilde seyahat etmesini sağlayan ve tüm dünyada büyüme eğilimi içinde olan bir sektördür. Günümüz dünyasında görülen ekonomik, siyasi, sosyal ve jeopolitik sorunlara rağmen sivil havacılık sektörünün gelecek yıllarda da büyüme eğilimi içinde olacağı ve daha çok yolcunun havayolu ile seyahat edeceği öngörülmektedir. Sektörde görülen söz konusu büyümeye paralel olarak hem havalimanlarında hem de uçak içinde yolcular kendisini yoğun etkileşimlerin yaşandığı sosyal bir ortam içinde bulmaktadır. Havayolu seyahatinin tüm aşamalarında yolcuların kapalı, sınırlı ve kalabalık bir çevrede bulunması ve seyahatin dünya çapında geçerli olan ciddi emniyet ve güvenlik kurallarına göre yapılması, yolcuların davranışlarını olumsuz olarak etkileyerek kuralların dışına çıkmasına neden olabilmektedir. ICAO (Annex 17, 2011)'ya göre havalimanı veya uçakta; davranış kuralları ile havalimanı personeli, uçuş ekibi ve uçuş talimatlarına/kurallarına uymayarak düzeni bozan yolcular, kural dışı yolculardır. 11 Eylül 2001 tarihindeki terör saldırıları sonrasında sivil havacılık güvenliğinde önemli değişimler olmuş ve güvenli bir havayolu seyahati için ciddi kurallar konulmuştur. Kural dışı yolcu olayları, son yıllarda havacılık güvenliğini tehdit eden; havayolu işletmeleri ve yolcuları endişelendiren ve ciddi maddi/manevi sonuçları da beraberinde getiren önemli bir havacılık sektörü sorunu haline gelmiştir.

Bu çalışmada öncelikle sivil havacılık sektöründe kural dışı yolcu kavramı; kural dışı yolcu davranışının sebepleri, sonuçları ve önlenmesi ile ilgili literatür taraması yapılmıştır. Literatür taraması ışığında yapılan nitel bir araştırma ile kural dışı yolcu olaylarının sebepleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Nitel araştırma desenlerinden fenomenolojik araştırma yöntemiyle dünya çapında farklı ülke vatandaşlarının dâhil olduğu 203 kural dışı yolcu olayı incelenmiştir. Araştırmada veri toplamak amacıyla döküman incelemesi yöntemi kullanılmış olup bu kapsamda olay raporları, videoları ve görselleri incelenmiştir. Araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğini sağlamak için belirli yaklaşımlar benimsenmiştir. Araştırmada elde edilen veriler, içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi ile araştırma verileri betimsel ve tümevarımcı bir bakış açısıyla değerlendirilmiş ve kural dışı yolcu davranışının sebepleri kod, kategori ve temalara ayrılarak ortaya konulmuştur. Araştırmacı, kendisini veri toplama sürecinin doğal bir parçası olarak görerek araştırma temaları ve temalar arası ilişkileri tarafsız olarak yorumlamaya çalışmıştır.

İçerik analizi sonucunda sivil havacılık sektöründe kural dışı yolcu olaylarına sebep olan yedi tema bulunmuştur. Bu temalar; yolcular ile ilgili sebepler, uçak içindeki fiziksel ortam, uçak içindeki sosyal ortam, kurallara uymamak, havayolu işletmesi hizmet kalitesi, havalimanı ile ilgili sebepler ve mevsimsel sebepler olarak sınıflandırılmıştır. Yolcular ile ilgili sebepler incelendiğinde; alkol tüketimi, psikolojik sorunlar ve yolcuların sahip olduğu sosyal statü ve kültürel farklılıkların kural dışı davranışların sebepleri arasında olduğu görülmüştür. Alkol tüketimi ve sonucunda yolcunun sarhoş olmasının kural dışı yolcu davranışının en önemli sebebi olduğu söylenebilir. Yolcuların uçuş fobisi, panik atak, kapalı alan korkusu gibi psikolojik sorunlarını bastırmak için kullandığı ilaçlar ve bu ilaçların alkol tüketimi ile etkileşimi saldırgan davranışları arttırmaktadır. IATA (2018) verilerine göre 2016 yılında meydana kural dışı yolcu olaylarının %31'inin sebebi alkol tüketimi ve sarhoşluk edici ilaç ve maddelerle ilgilidir. Yolcuların zengin, ünlü, birinci sınıf yolcu gibi sosyal statüleri ile etnik ve dini kimliklerinin de kural dışı yolcu olaylarının sebepleri arasında olduğu görülmüştür. Etnik

ve dini farklılıklar nedeniyle bazı olaylarda Müslüman, Yahudi ve Asyalı yolculara hakaret edildiği görülmüştür. Fogg (2001)'a göre tüm dünyada değer yargıları, protokol, öncelik sırası ve olaylara bakış açısı konusundaki kültürel farklılıklar kural dışı yolcu davranışını etkileyebilir. Heaven (2019)'e göre ise Asyalı havayolu işletmelerinde alkol tüketme kültürünün yerleşik olmaması ve Asyalıların dar mekanlara karşı toleranslı olması sebebiyle bu işletmelerde kural dışı yolcu olayları az görülmektedir.

Araştırmada uçak içindeki fiziksel ve sosyal ortamın kural dışı yolcu davranışlarının iki önemli sebebi olduğu görülmüştür. Uçak içinde koltuk düzeninin dar ve sıkışık olması, koltuğu geriye yatırma, yolcuların yer değiştirme isteği, diz mesafesinin az olması, uçaktaki tuvaletin dar ve dolu olması, kabin içi hijyen ve hava kalitesi gibi uçak içindeki fiziksel ortamın kural dışı davranışları tetiklediği görülmüştür. Nase & Humphrey (2014)'e göre yolcuların, havayolu işletmelerinin ticari kaygıları ve uçuş kuralları nedeniyle dar ve sıkışık koltuk düzeninde oturması, bu koltuklarda uzun süre bağlı kalması ve zaman zaman kalitesiz kabin havasına katlanması gerekir. Uçak içindeki sosyal ortamın kural dışı davranışların bir diğer sebebi olduğu görülmüştür. Kapalı ve dar alanda karşı cins yolcuların birlikte oturması, cinsel etkileşim, taciz, kıskançlık, sosyal mesafenin az olması, yolcular arasında çıkan tartışmalar kural dışı yolcu davranışlarına sebep olabilmektedir. Alkol tüketimi ile birlikte cinsel davranışların arttığı ve cinsel tacizlerin olduğu görülmüştür. Ticari politikalar nedeniyle havayolu işletmeleri kabin ekibinin üniformalarında cinselliği ön plana çıkarmakta ve ekip çalışanlarının çoğunluğunu kadınlardan oluşturmaktadır (<http://www.smartcockpit.com>). Bu durum, uçak içinde uçuş ekibi ile yolcular ve yolcuların kendi arasındaki sosyal ve cinsel etkileşimleri arttırabilir. Bununla birlikte grup yolcuların birlikte oturma isteği, grup yolcu coşkusu ve gürültüsü kural dışı yolcu davranışının nedenleri arasında olduğu görülmüştür. Goldsmid vd. (2016)'ye göre spor takımları gibi grup halinde uçan yolcular; Barron (2002)'a göre ise 20-35 yaş arası eğlence amacıyla grup halinde uçan genç erkek yolcular kural dışı davranmaya meyillidir. Alkol tüketiminin özellikle grup yolcu davranışları başta olmak üzere uçak içindeki sosyal etkileşimleri olumsuz yönde etkilediğini söylemek mümkündür.

Havayolu seyahati esnasında kurallara uymamak, kural dışı yolcu davranışının sebeplerinden biridir. Havayolu seyahati tüm dünyada uluslararası ve ciddi kurallar çerçevesinde icra edilmektedir. Sigara içmek, emniyet kemerini bağlamamak, kalkış esnasında yerinden kalkmak, elektronik cihazları uçuş modunda kullanmamak gibi uçuş kuralları ve kabin ekibi talimatlarına uymamak ile kabin içinde görgü ve etik kurallarına aykırı eylemlerin kural dışı yolcu davranışının sebepleri arasında olduğu görülmüştür. IATA (2018)'ya göre sigara içme yasağı ve elektronik cihazların kullanımı konusundaki sınırlandırmalar yolcularda stres yaratmaktadır. Çoban & Akınet (2018) tarafından 2014-2016 yılları arasında Türkiye tescilli uçak yolcuları üzerinde yapılan bir araştırmada kural dışı yolcu olaylarının %89'unun kabin ekibi talimatlarına uymamaktan kaynaklandığı ve bu olaylarda kabin ekibine sözlü ve fiziksel saldırıda bulunduğu görülmüştür. Yolcuların kural dışı davranmasında etkili sebeplerden biri de havayolu işletmesinin hizmet kalitesidir. Uçuş başlamadan önce rezervasyon, bilet ve bagaj işlemlerinde yaşanan aksaklıklar ile uçuş esnasında yolcuların servis hizmetinden memnun olmaması, kabin ekibinin kaba davranışları ve konforu düşük fiziksel bir ortam hizmet kalitesi kapsamında yolcuların kural dışı davranmasına neden olmaktadır. Phadke (2017)'e göre havayolu seyahatinden duyulan memnuniyetsizlik ve havayolu işletmesinin hizmet kalitesini göz ardı etmesi, kural dışı yolcu davranışının sebepleri arasındadır.

Havalimanı ile ilgili sebepler kapsamında, güvenlik kontrolü ve yetersiz ekipmanların yolcuları strese soktuğu ve havalimanındaki mekânlarda yolcuların alkol tüketme ve alma imkânı olmasının uçuş öncesinde yolcuların sarhoş olmasına neden olduğu görülmüştür. Mevsimsel sebepler kapsamında yılbaşı, tatil dönemi ve hava koşulları gibi sebeplerin kural dışı yolcu davranışlarını etkilediği görülmüştür. Yılbaşı ve tatil dönemlerinde daha yoğun ve grup yolcu trafiğinin olması; yağış, buzlanma, sis gibi olumsuz hava koşullarının ise uçuş faaliyetlerinin aksamasına ve bu sebeple de kural dışı yolcu davranışlarının artmasına neden olabileceği söylenebilir. Bu kapsamda, araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgularının literatür taraması sonuçları ile genel olarak uyum içinde olduğu düşünülmektedir.

Araştırma sonucunda kural dışı yolcu davranışını etkileyen sebeplerin birbiriyle ilişki içinde olduğunu söylemek mümkündür. Yolcular, uçuş sırasındaki psikolojik sorunlarını veya kaygılarını gidermek ve rahatlamak için alkol tüketme eğiliminde olabilir. Alkol tüketimi sonucunda psikolojik olarak rahatlayan yolcu, diğer taraftan sarhoş olma ve kurallara uymama potansiyeli taşımaktadır. Bununla beraber, havalimanlarında satılan ve içilen alkollü içecekler yolcuların uçağa sarhoş binmesine neden olabilmekte; bazı durumlarda yolcular havalimanından aldıkları alkollü içecekleri uçağa sokmaktadır. Dolayısıyla havalimanının ticari yapısı, havayolu işletmelerinin hizmet politikası ve yolcuların psikolojik sorunlarının alkol tüketimini arttırdığı söylenebilir. Alkol tüketimi nedeniyle sarhoş olan yolcuların uçak içindeki sosyal etkileşimleri olumsuz etkilediği; sözlü, fiziksel ve cinsel tacizlere neden olduğu görülmüştür. Uçak içindeki yakın ve sıkışık koltuk düzeni ve fiziksel ortamın yakın sosyal etkileşimleri tetikleyebileceği; gürültü ve tartışmalara veya uygun olmayan cinsel davranışlara neden olacağı söylenebilir. Bu nedenle, uçak içindeki fiziksel ortamın sosyal ortam içindeki etkileşimlerin belirleyicisi olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca, grup yolcuların daha fazla alkol tüketme eğiliminde olduğu görülmekle birlikte; alkollü yolcuların kural dışı davranış sergilemese dâhi uçuş kuralları veya hizmet politikası gereği belirli bir tüketimden sonra kabin ekibi tarafından yolcuya alkol servisinin yapılmaması yolcunun kural dışı davranmasına neden olabilmektedir. Mevsimsel sebepler nedeniyle uçuş faaliyetinde yaşanan aksaklıklar ve yoğun yolcu trafiğinin havayolu işletmesinin hizmet kalitesini olumsuz olarak etkilediği için yolcuların kural dışı davrandığı söylenebilir.

Sivil havacılık sektöründe kural dışı yolcu olaylarının sebeplerini ortaya koymak amacıyla yapılan bu araştırmanın kural dışı yolcu ve havacılık güvenliği kavramlarıyla ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte çalışma bazı kısıtlar içermektedir. Araştırmada veri toplamak için sadece döküman incelemesi yönteminin kullanılması ve kural dışı yolcu davranışının sadece sebeplerinin incelenmesi temel iki kısıt olabilir. Havayolu işletmelerinin kural dışı yolcu verilerini paylaşmak istememesi ve araştırmanın Covid-19 salgını süreci içinde yapılması nedeniyle ilgili yolcu ve saha çalışanları ile yüz yüze görüşme yapılamaması, araştırmacıyı veri toplamak için döküman incelemesi yöntemine yönlendirmiştir. Ancak, araştırma kapsamında incelenen olay raporlarının araştırmanın amacına uygun yeterli veriyi sağladığı düşünülmektedir. Araştırma kapsamını genişletmemek için kural dışı yolcu davranışının sebeplerine odaklanılmış; kural dışı yolcu davranışının sonuçları ve bu sorunun çözümü için alınabilecek önlemler kapsam dışı bırakılmıştır. Bu kapsamda, gelecekte yapılacak araştırmalarda kural dışı yolcu davranışının yolcular, havayolu işletmesi ve uçuş ekibi üzerindeki maddi ve manevi sonuçları ile kural dışı yolcu davranışının çözümüne yönelik alınabilecek önlemler incelenebilir.

Katkı Oranı Beyanı

Çalışmanın yazarı olarak çalışmanın tüm aşamalarına tarafımdan katkı sağlanmıştır.

Çıkar Çatışması Beyanı

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Kaynakça

- Aviation Safety Magazine. (2017). Erişim Tarihi: 19.09.2020, https://unamid.unmissions.org/sites/default/files/aviationsafetymagazine_2018_lores.pdf
- Barron, P. (2002). Air rage: An emerging challenge for the airline industry. Erişim Tarihi: 09.09.2020, https://www.researchgate.net/publication/37618429_Air_Rage_An_Emerging_Challenge_for_the_Airline_Industry
- Cason, B. M., Lu, C. & Schreckengast, S. (2010). Are we secure? Surveying FAA FAR 139 class IV general aviation airports. *Journal of Transportation Security*, 3(2), 87-104.
- Çoban, R. & İpek, S. (2020). Sivil havacılık sektöründe uçuş güvenlik görevlisi uygulamaları üzerine kavramsal bir araştırma. *Journal of Aviation*, 4(1), 89-102.
- Çoban, P. & Akınet, M. (2018). Türk tescilli uçaklarda uçuş esnasında gerçekleşen kural dışı yolcu olaylarının çok boyutlu analizi. HEYS 2018 Sempozyumu, 18-19 Nisan, Ankara, Bildiriler Kitabı, 81-105.
- Çoban, R. (2019). Uçak bakım sektöründe iş yükü ve zaman baskısı üzerine bir örnek olay araştırması. *Journal of Aviation*, 3(1), 45-60.
- Creswell, J. W. (2017). Araştırma deseni nitel, nicel, ve karma yöntem yaklaşımları. (Çev. S. B. Demir). 3. Baskı. Ankara: Eğitilen Kitap Yayın Organizasyon.
- DeHart, R. L. (2003). Health issues of air travel. *Annual Review of Public Health*, 24, 133-51.
- Demirbay, F. (2017). Sivil havacılıkta kural dışı davranan yolcu tehdidi. IV. Ulusal Havacılık Teknolojisi ve Uygulamaları Kongresi, 17-18 Kasım, İzmir, Bildiriler Kitabı, 87-97.
- Fogg, M. P. (2001). Air rage: Is it a global problem? What proactive measures can be taken to reduce air rage, and whether the Tokyo convention should be amended to ensure prosecution of air rage offenders?. *ILSA Journal of International & Comparative Law*, 7(511), 511-537.
- Girasek, C. D. & Olsen, C. H. (2009). Airline passengers' alcohol use and its safety implications. *Journal of Travel Medicine*, 16(5), 311-316.
- Goldsmid, S., Fuller, G., Coghlan, S. & Brown, R. (2016). Responding to unruly airline passengers: The Australian context. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 510, 1-5.
- Heaver, S. (2019). Air rage: How it differs in west and east, and why Chinese passengers are in a league of their own. Erişim Tarihi: 23.09.2020, <https://www.scmp.com/lifestyle/travel-leisure/article/3011686/air-rage-how-it-differs-west-and-east-and-why-chinese>
- http://www.smartcockpit.com/docs/Unruly_Passengers.pdf, Erişim Tarihi: 23.09.2020.
- https://en.wikipedia.org/wiki/Air_rage#cite_note-11, Erişim Tarihi: 23.09.2020.
- https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_air_rage_incidents, Erişim Tarihi: 26.09.2020.
- https://www.eraa.org/sites/default/files/era_disruptive_passengers_brochure_final.pdf, Erişim Tarihi: 20.09.2020.

- https://www.skybrary.aero/index.php/Unruly_Passengers#Prevention, Erişim Tarihi: 24.09.2020.
- Hunter, J. A. (2009). *Anger in the air: Combating the air rage phenomenon*. New York: Ashgate Publishing.
- IATA. (2015). *Unruly passenger prevention and management*. 2nd Edition, Erişim Tarihi: 12.09.2020, <https://en.airport.ir/documents/11823503/12434591/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf>.
- IATA. (2018). *Safety report 2017*. Erişim Tarihi: 21.09.2020, <https://aviation-safety.net/airlinesafety/industry/reports/IATA-safety-report-2017.pdf>.
- ICAO. (2011). *Annex 17, Security-safeguarding international civil aviation against acts of unlawful interference*. Ninth Edition.
- James, L. (2014). *Air rage: Gamification techniques for managing passenger behaviour*. *American International Journal of Contemporary Research*, 4(10), 24-30.
- Lee, P. (2013). *Apparent causes and triggers of disruptive passenger behavior and what can be done to prevent air rage*. Course Work, London City University.
- McLinton, S. S., Drury, D., Masocha, S., Savelsberg, H. & Lushington, K. (2020). *Air rage: A systematic review of research on disruptive airline passenger behaviour 1985-2020*. *Journal of Airline and Airport Management*, 10(1), 31-49.
- Nase, V. & Humphrey, N. (2014). *Angry people in the sky: Air rage and the Tokyo convention*. *Journal of Air Law and Commerce*, 79(4), 701-745.
- Phadke, R. A. (2017). *An empirical study of consumers' perceptions towards passenger airlines*. Chapter 2 Literature Review, 38-65, Erişim Tarihi: 20.09.2020, <http://hdl.handle.net/10603/240783>.
- Pierson, K., Power, Y., Marcus, A. & Dahlberg, A. (2007). *Airline passenger misconduct: Management implications for physicians*. *Aviation, Space and Environmental Medicine*, 78(4), 361-367.
- Pitt, M., Smith, S. M., Cheal, T. & Martin, P. (2020). *Guide to handling disruptive passengers*. UKFSC Disruptive Passenger Working Group, Erişim Tarihi: 20.09.2020, <https://caa.gov.il/index.php?option=com>
- Prabandari, A. P. (2016). *Unruly passenger in aviation: The regulations and cases in Indonesia*. *The 2nd Proceeding Indonesia Clean of Corruption in 2020*, 826-838.
- Rolfe, P. (2000). *Air rage: Disruptive passengers. The Causes and cures*. Erişim Tarihi: 22.09.2020, https://web.archive.org/web/20101212033643/http://aeromedical.org/Articles/PDF_files/AirRage.pdf.
- Schaaf, M. M. (2001). *Air rage: A policy research study*. *The Collegiate Aviation Review International*, 19(1), 168-182.
- Siregar, N. (2019). *Air rage arrangement between the United Kingdom and Indonesia based on the Tokyo convention 1963*. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 13(1), 19-30.
- Timmis, A., Bud, L. & Ison, S. (2018). *International comparison of disruptive passenger prevalence*. Erişim Tarihi: 20.09.2020, https://www.researchgate.net/publication/330369220_International_comparison
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. 11. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

EXTENDED SUMMARY

Research Questions & Purpose

The civil aviation is a sector that is in a growing trend all over the world, allowing many passengers to travel quickly and safely every day as a result of global and technological changes. Parallel to the growth in the sector, passengers find themselves in a social environment where intense interactions are experienced both at the airports and inside the aircraft. The fact that passengers are in a closed, limited and crowded environment at all stages of air travel and that the travel is made according to serious safety and security rules can negatively affect the behaviours of the passengers and cause them to go beyond the rules. Unruly passenger incidents, which have threatened aviation security in recent years; It has become an important aviation sector problem that worries airline operators and passengers and brings serious financial consequences. As a result of the literature review, it has been seen that the concept of unruly passenger is mostly conceptually examined and there are few qualitative studies that examine the concept in depth. In this context, the aim of the research is to examine the causes of unruly passenger incidents in the civil aviation sector with a qualitative research. It is thought that the research will contribute to the literature on the concept of unruly passenger and aviation security, since it examines the causes of unruly passenger incidents that have occurred worldwide in the last 15 years with a qualitative perspective.

Literature Review

During the literature review, together with the quantitative, qualitative and conceptual studies on the concept of unruly passenger, aviation security-related issues in International Civil Aviation Organization (ICAO) Annex 17 and unruly passenger incident reports, videos and images on internet resources were examined. Passengers who do not comply with the rules in the aviation sector are expressed in the literature with the concepts of “unruly passenger, disruptive passenger and air rage”. According to the definition of ICAO, passengers who do not comply with the rules of conduct at an airport or aircraft, the instructions of the airport personnel or flight crew, and therefore disrupt the order in the airport or aircraft, are called unruly passenger. Unruly passenger behavior, on the one hand, refers to non-compliance with safety and security rules, on the other hand, it refers to verbal and physical attacks against the flight crew, passengers or aircraft, and actions that prevent the flight crew from performing their duties. Many factors such as, physical and social conditions at the airport and inside the aircraft, service quality of the airline company, individual characteristics of the passengers and alcohol consumption can cause unruly behaviors.

Methodology

In this study, phenomenology design, one of the qualitative research designs, was used. Unruly passenger incident reports published on “wikipedia” website were taken as a research sample. The sample was determined according to purposive sampling and saturation point method. In this context, the reports of 203 unruly passenger incidents that occurred in different airline travels around the world between 2005-2020 were examined. In addition to the reports, 25 incident videos and 59 scene and passenger images were examined. Document analysis method was used as data collection method. In cases where direct observation and interview

are not possible in qualitative research, important written and visual materials related to the research problem can be used as a source of information. The data were subjected to content analysis using the NVivo 12 program. Ethics committee approval was not obtained because the research was conducted through the analysis of publicly available documents.

Results and Conclusions

As a result of the content analysis, seven themes were found that cause unruly passenger incidents in the civil aviation sector. These themes are; reasons related to passengers, physical environment inside the aircraft, social environment inside the aircraft, non-compliance with the rules, airline company service quality, airport-related reasons and seasonal reasons. When the reasons related to the passengers are examined; alcohol consumption, psychological problems and social status of passengers and cultural differences were found to be among the causes of unruly behaviours. It has been observed that the physical environment inside the aircraft, such as narrow seating arrangement, tilting the seat back, low knee distance, narrow and full toilet on the aircraft, in-cabin hygiene and air quality trigger unruly behaviours. Sexual interaction in closed and narrow spaces, harassment, envy, low social distance, and group passengers are among the social causes of unruly passenger behaviours. It has been seen that non-compliance with flight rules and cabin crew instructions, such as smoking, not fastening the seat belt, getting up during take-off, not using electronic devices in flight mode, and actions against ethical rules in the cabin are among the reasons for unruly passenger behaviours. One of the important reasons why passengers behave unruly is the service quality of the airline company. Problems experienced in ticket and baggage transactions, passengers' dissatisfaction with the service during the flight, and rude behaviours of the cabin crew cause the passengers to behave unruly. Within the scope of airport-related reasons, it has been observed that the security control and inadequate equipment at the airport stress the passengers, and the fact that the passengers have the opportunity to buy and drink alcohol at the airport causes the passengers to get drunk before the flight. It has been seen that the reasons such as New Year's Day, holiday periods and weather conditions are seasonal reasons that affect unruly passenger behaviours. As a result of the research, it is possible to say that the reasons affecting the unruly passenger behaviours are related to each other.

The use of only the document analysis method to collect data and the examination of only the causes of unruly passenger behaviours can be the limitations of the research. In this context, in future studies with different research methods, the consequences of unruly passenger behaviours on passengers, airline operators and flight crew, and the measures that can be taken to solve unruly passenger behaviours can be examined.