

HAVAYOLU MÜŞTERİLERİNİN OLUMSUZ DAVRANIŞLARININ HAVALİMANI YER HİZMETLERİ EKİP SORUMLULARI VE YÖNETİM AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Didem RODOPLU ŞAHİN¹

Sabiha Dilan ÜNAL²

ÖZ

Hizmetin insanlarla birebir iletişim halinde sunulduğu ve alındığı her sektörde olduğu gibi, havacılık sektöründe de faaliyetler yürütülürken birçok sorun meydana gelebilmektedir. Uçuşların emniyet ve güvenlik çerçevesinde sağlıklı bir şekilde gerçekleşebilmesi için, çalışanların bağlı oldukları şirketin on time performans limitlerine uygun hareket edebilmeleri açısından, yolcuların ise uçuştan önce birtakım yükümlülükleri yerine getirmeleri gerektiğinden, havacılık sisteminin yolcular ve çalışanlar açısından zaman baskısı altında ilerleyen bir sistem olduğu görülmektedir. Bu zaman baskısı ile yolcular kuraldışı davranışlar olarak nitelendirilen bazı istenmeyen davranışlarda bulunabilmekte ve bu durum çalışanlar açısından zorlayıcı olabilmektedir. Araştırmada, Türkiye'nin Marmara ve Akdeniz bölgelerinde bulunan uluslararası havalimanlarında görev yapmakta olan 30 yer hizmetleri ekip sorumlusuna bireysel görüşme yöntemi ile birtakım sorular yöneltilerek; kuraldışı yolcu davranışlarının neler olduğu, yolcuları kuraldışı davranmaya iten sebeplerin neler olduğu, havalimanı yer hizmetleri ekip sorumlularının tükenmişlik, iş-yaşam dengesi ve duygusal emek alt boyutları açısından bu olumsuz davranışlardan nasıl etkilendiğinin belirlenmesi ve yönetimin kuraldışı yolcu davranışlarına karşı tutumunun değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Çalışma sonuçları göstermektedir ki yolcuların olumsuz davranışlarda bulunmaları; yer hizmetleri ekip sorumlularının iş-yaşam dengesi, duygusal emek ve tükenmişlik seviyeleri üzerinde olumsuz etkilere sahiptir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Havacılık, Havayolu, Müşteri, Tükenmişlik, İş-Yaşam Dengesi

Jel Kodları: D10, E02, F14, M12, M20

¹ Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi, drodoplu@gmail.com, (ORCID: 0000-0002-1779-8472)

² Yüksek Lisans, Kocaeli Üniversitesi, sdilanunal@gmail.com, (ORCID: 0000-0002-2234-6163)

EVALUATION OF AIRLINE CUSTOMERS MISBEHAVIOURS IN TERMS OF GROUND SERVICES TEAM LEADERS AND MANAGEMENT

ABSTRACT

As in many sector where the service is offered and received in one-to-one communication with people, many problems occur while carrying out activities in the aviation sector. The aviation system is a system that progresses under time pressure for both passengers and employees. In order for the employees to perform the flights in a healthy way within the framework of safety and security and to act in accordance with the on-time performance limits of the company they are affiliated with, on the other hand, passengers must follow a series of procedures during the transition from the airport to the plane. As a result of the combination of this time pressure, the passengers' efforts to catch the plane, the failure to fulfill their personal wishes, and insufficient or incomplete information, some behaviors may occur by the passengers against the system. These behaviors are described as unruly passenger behaviors in aviation and can be challenging for employees. In the research, it is aimed to determine through individual interviews with 30 ground services team leaders working at international airports in the Marmara and Mediterranean regions of Turkey by asking some questions. what are the unruly passenger behaviors, what are the reasons that push the passengers to behave unruly, how the airport ground services team leaders are affected by these negative behaviors in terms of burnout, work-life balance and emotional labor sub-dimensions, and it is aimed to evaluate of the management's attitude towards unruly passenger behaviors. The results of the study show that the negative behaviors of the passengers have negative effects on the work-life balance, emotional labor and burnout levels of the ground services team leaders.

Keywords: Airline, Customer, Aviation, Emotional Labor, Burnout, Work-Life Balance

JEL Codes: D10, E02, F14, M12, M20

GİRİŞ

Günümüz insanının zamana, konfora ve emniyete karşı artan duyarlılığı ile teknolojik gelişmelerin bir araya gelmesi sonucunda havayolu taşımacılığı tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de hızla büyüyerek insanlar tarafından ilk tercih edilen ulaşım türlerinden biri haline gelmiştir. Havayolu ulaşımına artan bu talep beraberinde rekabeti de artırmış, dolayısı ile havayolu şirketleri için müşteri memnuniyeti kavramının önemi ortaya çıkmıştır (Rodoplu Şahin ve Ünal, 2021). Havayolu yönetimi açısından en üst operasyonel önceliği emniyet kavramı oluşturmaktadır ve hemen ardından da hizmet kalitesi gelmektedir (Hsin-Hui, vd., 2017). Havayolu şirketleri, bu müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesini üst seviyelerde tutabilmek adına bu hizmeti sağlayacak personellerini titizlikle seçerek kapsamlı bir eğitime tabi tutmaktadır.

Yolcularla ilk temas noktasında bulunan yer hizmetleri çalışanları, “yolcunun havaalanına girişinden uçağa binışine kadar uluslararası kurallar ve havayolu standartlarına göre gerçekleştirilen bilet, bagaj ve pasaport kontrol işlemlerinin tümü ve uçağın varışında yolcuların karşılanarak pasaport kontrolüne yönlendirilmesi, yolcunun bagajı ile ilgili her türlü problemlerine yardımcı olunması” süreçlerinden sorumludur (SHGM, 2013). Havacılık sektörü birçok farklı süreçten meydana gelen bir sistemdir. Dolayısı ile yolcu sayılarının bu kadar fazla olduğu ve nihai ürünün hizmet olduğu bir sistemde, faaliyetlerin yürütülmesi esnasında pek çok aksaklık yaşanması kaçınılmazdır. Yer hizmetleri çalışanları her ne kadar yüzde yüz yolcu memnuniyeti sağlamaya çalışsalar, faaliyetlerin sorunsuz ilerlemesi için özveride bulunsalar da havacılık işletmelerinin karmaşık ve birbirini doğrudan etkileyen sistemlerden oluşması ve birçok kontrol edilemeyen ve ön görülemeyen etmeden dolayı aksaklıklar yaşanabilmektedir. Havayolu taşımacılığında kuraldışı davranan yolculardan kaynaklanan aksaklıklar; uçuş emniyeti, çalışan motivasyonu, şirket imajı, vb. konular açısından bir tehdit oluşturmaktadır.

Havayolu müşterileri; tatil, ziyaret veya eğitim amaçlı seyahat eden boş zaman yolcuları, bilet ve koltuk sınıfına göre ekonomi ve business yolcular ve fiyat ve zaman duyarlılığı olan yolcular olarak bölümlendirilebilir (Yıldız ve Fırat, 2017). Bunların dışında bebekli, engelli, evcil hayvanı ile seyahat eden, vb. farklı duyarlılıklara sahip olan havayolu müşterileri de mevcuttur. Bu farklı müşteri tipleri ve bölümlerine göre sunulan hizmet, müşterilerin yoğunluğu ve hizmet kalitesi de farklılıklar göstermektedir ve bundan dolayı ortaya çıkan problemler de farklı kurumsal önlemler, çözümler ve kurallar gerektirmektedir.

Yolcuların karşılaştıkları sorun karşısında verdikleri tepki her ne kadar hoşgörü ile karşılanmaya çalışılsa da bazen durumlar kontrolden çıkıp tartışma boyutuna taşınabilmektedir. Örneğin; kontuar bölgesinde bagaj ağırlık hakkını aşan havayolu müşterisi, yolcu hizmetleri memurunun bunu görmezden gelebileceği ve bunu şahsi iradesi ile yapmadığı algısı ile sözlü tacizde bulunabilirken, boarding

bölgesinde bir yolcu pasaport kontrolü yapıldığı esnada memurun pasaportuna bakma yetkisi olmadığı düşüncesi ile görevli yer hizmetleri memuruna fiziksel şiddette bulunabilmektedir. Bagaj alım noktasında bagajının hasarlı ya da kayıp olması; bu durumun sorumlusunun görevli personel olduğunu düşünen yolcunun yer hizmetleri personeline karşı kötü bir davranış sergilemesine neden olabilmektedir. Bununla beraber Covid-19 pandemi sürecinin getirdiği birtakım seyahat kuralları ve kısıtlama yenilikleri de havayolu müşterilerinin çalışanlara karşı stres ve öfke seviyelerini etkilemektedir.

Yolcunun giderilmesini istediği sorun, bazen yaşanan bir aksilikten kaynaklanabilirken bazen havacılık otoritelerinin emniyet ve güvenlik ön koşuluyla belirlediği kurallarla ilgili olabilmektedir. Bunların yanı sıra tamamen yolcu kaynaklı aksaklıklar da yaşanabilmektedir. Bu ve benzeri örnekler günümüzde sosyal medya aracılığıyla da pek çok kez karşımıza çıkmaktadır. Çalışma yaşamında bu tarz durumlarla karşı karşıya kalınması yer hizmetleri çalışanları açısından tükenmişlik, iş-yaşam dengesi ve duygusal emek alt boyutları ile ele alındığında, motivasyonlarının düşmesine, hatta zaman zaman iş tatminsizliklerine sebebiyet verebilmektedir. Bu noktada yönetimin olumsuz davranış sergileyen müşteri karşısında duruşu ve nasıl bir yol izlediği konusu da önem arz etmektedir.

1. YER HİZMETLERİ

Yolcular gerekli kanallar aracılığı ile bilet satın alma işlemlerini gerçekleştirdikten sonra havalimanında uçuşa kabul işlemleri için biri dizi prosedürün tamamlanması gerekmektedir.

Havalimanına girişten itibaren, yolcunun gerekli seyahat evraklarının kontrolü ile check-in ve bagaj işlemlerinin tamamlanmasının ardından güvenlik taraması ile arındırılmış salona geçişleri ve son doküman kontrollerinin yapıldığı boarding süreci ve varış ile beraber yolcunun karşılanması, bagaj alım ve eğer yolcu transfer ise transfer salonu kontrol süreçlerinin ardından yeni uçuşuna geçişi için yapılan işlemlerin tamamı yer hizmetleri sürecini kapsamaktadır.

Yer hizmetleri memurları tüm bu görev ve sorumlulukların yanı sıra operasyonel aksaklıklar, olumsuz hava koşullarından kaynaklanan iptal ve gecikme durumlarında uçuş planlarında yaşanan değişiklikler, vb. konularda yolcuların bu olumsuzluklardan en az hasarla etkilenmesi ve uçuşlarını sağlıklı bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için de bazı sorunlarla başa çıkmaktadırlar. Havalimanlarında sık yaşanan ve yolcu hizmetleri memurlarının başa çıkması gereken sorunlardan birisi de kuraldışı yolcu sorunudur.

2. KURALDIŞI YOLCU KAVRAMI

Kuraldışı yolcu kavramı ile ilgili literatür araştırıldığında, bu kavramın daha çok uçuş mürettebatı ve kabin memurları üzerindeki etkilerinin ele alındığı görülmektedir.

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO), tüm dünyada havalimanlarının bağlı olduğu, havacılık endüstrisinin kurallarını belirleyen ve denetimini yapan yetkili havacılık otoritesidir. ICAO tanımına göre kuraldışı yolcular genellikle uçaktaki ya da havalimanındaki davranış kurallarına ve kabin ekibinin ya da havalimanı çalışanlarının talimatlarına uymayan dolayısıyla uçuş emniyetine tehdit oluşturan ve/veya düzen ve disiplini bozan yolcular olarak tanımlanmaktadır (ICAO, 2019).

ICAO'dan farklı olarak Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) ise havayollarının bağlı bulunduğu ve havacılık faaliyetlerinin emniyet ön koşulu ile gerçekleştirilmesi amacıyla gerekli denetlemeleri yapan tüm dünya havayollarının bağlı bulunduğu yetkili otoritedir. IATA kuraldışı yolcu davranışlarını asi/yıkıcı davranışlar olarak nitelendirmiş ve bu davranışları şu şekilde sıralamıştır; (IATA, 2015).

- Yasadışı uyuşturucu kullanımı,
- Güvenlik talimatlarına uymayı reddetme; (Kabin ekibinin taleplerini dikkate almama, emniyet kemerini takmama, kabin içerisinde sigara içme, taşınabilir bir elektronik cihazı kapatmama vb.),
- Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara sözlü taciz/müdahale,
- Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara fiziksel taciz/müdahale,
- Mürettebat, yolcu ve uçağa yönelik her türlü tehdit (kişiye yönelik birisine zarar verme tehdidi ya da bir bomba tehdidinde atıfta bulunan ifadeler, karışıklık ve kaosa neden olan durumlar vb.),
- Cinsel istismar/taciz,
- Diğer huzuru bozucu davranışlar (çığlık atma, sinir bozucu davranışlar, koltuk arkalarına/tepsi masalarına tekme atma vb.)

Price ve Forrest (2016), kuraldışı yolcu davranışlarını uçuşta öfke (air rage) olarak nitelendirerek, kavramın ortaya çıkışına dikkat çekmiş ve bu tarz davranışların ticari havacılığın başlangıcından beri var olduğunu belirtmişlerdir. Ancak kuraldışı davranışlar terminalde de sıklıkla meydana gelebilmektedir.

2.1. Ülkemizden ve Dünyadan Yazılı ve Görsel Basından ve Sosyal Medyadan Takip Edilen Kuraldışı Yolcu Davranışı Örnekleri

Reuters'da yer alan habere göre 07.03.2021 tarihinde Air France uçuşu ile Paris'ten New Delhi'ye seyahat eden bir yolcunun, agresif tavırlar sergileyerek yolculara sataşmaya başladığı, ardından uçuş ekibinden bir görevliye saldırdığı ve kokpit kapılarını yumruklamaya başladığı belirtilmiştir. Olayın ardından uçağın Bulgaristan Sofya Havalimanı'na acil iniş yaptığı ve yolcunun uçuşuna son verilerek uçuş güvenliğini tehdit etmekle suçlandığı aktarılmıştır (<https://www.foxnews.com/travel/air-france-passenger-forces-emergency-landing-bulgaria>).

05.11.2021 tarihinde basında yer alan habere göre Brezilya'daki Guarulhos Uluslararası Havalimanı'nda olumsuz hava koşulları nedeniyle uçuşların iptal edildiği, geceyi havalimanında geçirmeleri gerektiğini öğrenen yolculardan bazılarının ortalığı birbirine kattığı bilgisi yer almaktadır. Yaşanan olayda yolculardan birinin metal sütun ile bankoya saldırdığı ve 5 aylık bebekleri olduğunu belirten bir diğer yolcunun ise “Bebeğim hastalanırsa sizi öldürürüm” diyerek havayolu çalışanlarını tehdit ettiği iddia edilmiştir (<https://www.superhaber.tv/ucusu-iptal-olan-yolcular-cildirdi-havalimanindaki-o-anlar-kamerada-video-364577>).

11.04.2021 tarihinde Tunus'un başkentinde bulunan Tunus-Kartaca Uluslararası Havalimanı'ndan İstanbul'a giden yolcu uçağında büyük bir kavga çıktığı bilgisi yer almıştır. Nedeni henüz bilinmeyen kavgadan dolayı uçağın normal kalkış yapacağı saatten 5 saat gecikmeli olarak kalktığı, olayın ardından uçaktaki mürettebatın, kavga eden yolcuları ayırmaya çalıştığı ancak çabaların sonuç vermediği aktarılmıştır. Kavganın, havalimanındaki polis müdahalesi ile durdurulduğu ve olaya ilişkin soruşturma başlatıldığı bilgisi verilmiştir. (<https://www.sozcu.com.tr/2021/dunya/istanbul-seferini-yapan-ucakta-kavga-cikti-ortalik-karisti-6367261/>).

03.07.2021 tarihinde, Almanya’da bir eyalette okulların tatil edilmesi nedeniyle, bir havayolu ile Türkiye'nin çeşitli illerine uçmak isteyen yolcuların Düsseldorf Havalimanı'na geldikleri aktarılmış ancak havayolunun 6 kontuarından sadece ikisinin açık olduğu ve Corona belgeleri, aşı belgeleri gibi yeni seyahat kurallarının uygulanması sebebi ile bekleyişlerin 4-5 saati aştığı iddia edilmiştir. Bunun üzerine gerginlik yaşandığı, yolcuların check-in yapılan kontuarları tekmelemeye başladığı ve görevlilerin içeri kaçtığı belirtilmiştir. Ortamın giderek gerilmesi sebebi ile polisin olaya müdahale ettiği ve havayolunun ilk önce dört seferinin iptal edildiği, ardından dört seferin daha kaldırıldığı açıklanmıştır. Haberde yer alan bilgiye göre bazı uçuşlar, Köln ve Münster ile Frankfurt'a yönlendirilmiş, Cumartesi günü Türkiye'ye yapılacak 5 sefer de iptal edilmiştir. Düsseldorf'tan planlanan 17 seferin hiçbiri gerçekleştirilememiş, bazı uçuşlar bir gün gecikmeli olarak gerçekleştirilirken, havalimanında yaşanan gerginliğin uzun süre devam ettiği belirtilmiştir. Hem Düsseldorf Havalimanı polisinin hem de eyalet polisinin müdahale ettiği olayda Yolcuların birbirine çok yakın durması, aşırı kalabalıklar oluşturması engellenmeye çalışılmış ancak Corona kurallarına uyulmadığı iddia edilmiştir. Olaya ilişkin havalimanı işletmesi yolcuların zor durumda görüldüğünü ve onlara su dağıttıklarını belirtirken bir daha aynı olayların yaşanmaması için havayolu ile görüşmelere başladığını ifade etmiştir. Bununla beraber, havayolu şirketi, handling işlemini gerçekleştiren şirketin 1 ay öncesinden planlamadan haberi olmasına rağmen o gün beklenmedik şekilde 12 çalışanın rapor alarak göreve gelmediği açıklamasını yapmıştır (<https://www.sozcu.com.tr/2021/dunya/almanya-turk-yolculara-polis-mudahalesi-turkiyeye-ucuslar-durduruldu-6519552/>).

07.11.2021 tarihinde İstanbul'da meydana gelen yoğun sis nedeni ile uçuşlarda gecikmeler ve iptaller yaşanmıştır. Bu durum bir havayolunun uçuşlarında da rötalar yaşanmasına, tartışmalar çıkmasına ve istenmeyen durumlar yaşanmasına neden olmuştur. Bir yolcu yaşadığı durumu “ İnsanlar saatlerce bekledi, tek bir muhatap bulamadık, hereyere uçak kalktı, burası mahrumiyet bölgesi sanırım.” şeklinde ifade ederek ortalıkta kavga gürültünün hakim olduğunu, polis ve güvenlik personeli dahil herkesin orada bulunduğunu ama tek bir havayolu yetkilisinin olmadığını belirterek “ dalga geçer gibi sürekli kapı numarası değiştirip durdular” ifadesinde bulunmuştur (<https://twitter.com/Aliflenli/status/1457136038728683521?s=20>).

05.09.2021 tarihinde bir Rus havayolu şirketine ait yaklaşık 400 yolcusu bulunan uçakta, bir yolcunun maske takmayı reddetmesi gerginliğe neden oldu. Rusya'nın başkenti Moskova'dan Antalya'ya giden uçakta kalkış hazırlıkları sürerken, hosteslerin yolcuları maske takmaları konusunda uyardığı ve uyarılara kulak asmayan yolculardan birinin maske takmamakta direttiği belirtilmiştir. Haberde yer alan bilgiye göre, uçaktaki diğer yolcuların, maske takmayı reddeden şahsa tepki göstermesi ile birlikte uçağın içinde tansiyon yükselirken, uçuş ekibi havaalanı polisine haber vererek duruma müdahale edilmesini istemiş, uçağa giren polis memurlarının da yolcuyu maske takması konusunda uyardığı ifade edilmiştir. Polisin, maske takmama yönündeki ısrarını sürdürmesi üzerine yolcuyu yaka paça gözaltına aldığı ve olay nedeniyle uçağın gecikmeli olarak Antalya'ya ulaştığı bilgisi verilmiştir (<https://www.yeniakit.com.tr/haber/ucakta-maske-kavgasi-1572280.html>).

2.2. Kuraldışı Yolcu Davranışı ve Sonuçları

Havacılık sektöründe sıklıkla meydana gelen kuraldışı yolcu olayları başta uçuş güvenliği olmak üzere sistemde yer alan birçok bileşen üzerinde olumsuz etkilere sahiptir.

Basit bir ifade ile gerek kabinde gerekse havalimanında kuraldışı davranan yolcudan kaynaklanan bir tartışma veya saldırganlık durumundan ilk olarak korku ve endişeye kapılan diğer yolcular etkilenmektedir. Havalimanlarında ya da uçuş esnasında bu tarz olumsuz durumların yaşanması sebebi ile çoğunlukla rötalar yaşanmakta hatta uçuş iptallerine varan örnekler bulunmaktadır. Bu durum havayolu şirketleri için, havalimanına saatlik ödenen ücretin artması, yapılan iptal ve değişiklikler sonucunda yolcuya yeniden bilet düzenlenmesi, konaklama ve yeme-içme giderleri, vb. gibi gereklilikler doğurması sebebi ile maliyet unsuru olarak ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra hava trafiğinin ve diğer uçuşların da yaşanan olumsuz davranışlardan dolayı etkilediğini söylemek mümkündür. Bu süreçleri yönetmeye çalışma ve süreçlerle doğrudan muhatap olmak zorunda olan yer hizmetleri çalışanları ve yönetim açısından da birtakım örgütsel sonuçlar meydana gelebilmektedir.

2.2.1. Örgütsel Sonuçlar

Sistem içerisinde faaliyetlerin zaman baskısı ile ilerlemesine ek olarak değişen müşteri memnuniyeti algısı ve yolcuların elinde bulunan sosyal medya gücü, çalışanların görevlerini yerine getirirken daha da özverili olmaları gerekliliğini oluşturmaktadır.

Her ne kadar çalışanlar müşteri memnuniyeti sağlamaya çalışsalar, yolcular da uçuşlarını sorunsuz gerçekleştirmek isteseler de havalimanlarında neredeyse her gün, her saat istenmeyen durumlarla karşılaşmaktadır. Yaşanan bu olumsuz durumların havayolu şirketlerini mali zarara uğratmasının yanı sıra örgüt yapısı üzerinde de derin olumsuz etkileri mevcuttur. Kuraldışı davranışlara maruz kalma sıklığının artmasıyla; çalışanın motivasyonunun düşmesi, kendisini tükenmiş ve şirketine karşı yetersiz hissetmesi, iş-yaşam dengesini sağlamakta sorun yaşaması ve görevini yerine getirirken rol yapmak zorunda hissederek duygusal bir emek harcaması kaçınılmazdır. Dolayısı ile mutlu olmayan, tükenmiş hisseden ve duyarsız çalışanlara sahip bir havayolu şirketinin sektörde herhangi bir rekabet üstünlüğü sağlayamayacağı aşikâr bir gerçektir.

3. KURALDIŞI YOLCU VE ÖRGÜTSEL ETKİLERİ

Araştırmanın bu bölümünde, Kuraldışı yolcu davranışlarının yolcu hizmetleri ekip sorumlularına olan etkileri; duygusal emek, iş- yaşam dengesi ve tükenmişlik başlıklarıyla ilişkilendirilmiştir.

3.1. Duygusal Emek

Hizmet sektöründe, çalışanın öneminin artmasına bağlı olarak çalışan duyguları ve bu duyguların örgüte etkilerinin incelenmesi konularında yapılan çalışma sayısının oldukça fazla olduğu görülmektedir. Duygusal emek, literatürde ilk olarak Hochschild tarafından ele alınan bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Hochschild (1983), duygusal emeği herkes tarafından gözlenebilen yüz ifadeleri ve beden hareketleri oluşturma amaçlı duygu yönetimi olarak tanımlamakta ve iş ortamını sahne, çalışanları aktör, müşterileri ise seyirci olarak nitelendirmektedir. Hochschild'e göre duygusal emeğin derinden rol yapma ve yüzeysel rol yapma olmak üzere iki alt boyutu mevcuttur (Doğan ve Sığırı, 2017).

Gabriel ve Diefendorff(2015), duygusal emeğin yüzeysel eylem ve derin eylem olmak üzere iki duygu düzenleme stratejisi aracılığıyla hissedilen ve ifade edilen duygularını sürekli izleyen ve ayarlayan çalışanlarla, müşteri etkileşimleri arasında ortaya çıkan dinamik bir kendi kendini düzenleme süreci olarak tanımlamakta ve müşteri davranışının duygulardaki, duygu düzenlemesindeki ve ses tonundaki değişiklikleri nedensel olarak etkilediğine ve birer anahtar olarak nitelendirilen duygusal emek değişkenlerinin anlık analiz düzeyinde birbirleriyle önemli ölçüde ilişkili olduğunu savunmaktadır.

Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen Koçak ve Gürsoy (2018) ise çalışmalarında Ashfort ve Humphrey'in, Hochschild'den farklı olarak aslında müşterilerin gözlenebilir olan

davranışlardan etkilendiğini, çalışanların duygularını göstermeden de kendilerinden beklenen duygusal davranışları yerine getirebileceğini ve önemli olanın davranışın altında yatan duygunun değil, davranış olduğunu belirtmektedir. Bu yaklaşımla Ashfort ve Humphrey, Hoschchild'in yaklaşımına üçüncü bir boyut olarak doğal duygular kavramını eklemiştir (Doğan ve Sığı, 2017).

Karakaş ve Gökmen (2018), kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi üzerine yaptıkları çalışmalarında kamu kurumu çalışanlarının vatandaş ile iletişim anında hissettikleri ve davranış olarak sergiledikleri duyguları kontrol etmek zorunda olduklarını bunun için ise bir emek, çaba göstermeleri gerektiğini vurgulayarak; duygusal emeğin yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutlarından oluştuğunu belirtmektedir.

Havacılık sektöründe yürütülen faaliyetlerin yer hizmetleri memuru ve yolcu arasındaki iletişim üzerine kurulu olması, her iki taraf için de duygu kavramının önemini ortaya koymaktadır. Kuraldışı yolcu olayı ile karşılaşan bir yer hizmetleri ekip sorumlusu, müşteri memnuniyetini sağlayamama, şikâyet edilme ve belki de işten çıkarılma düşüncesi ile yolcularla kurduğu iletişimde rol yapmak zorunda hissedebilmekte, hissettiği ve ifade ettiği duyguları sürekli kontrol etmek zorunda kalabilmektedir. Bu durum, çalışanın duygusal bir emek harcamasına ve bu konuda hassasiyet göstermesine neden olabilir.

3.2. İş-Yaşam Dengesi

Literatürde iş-yaşam dengesi kavramı ile ilgili çok sayıda farklı tanım mevcuttur. Özgül, Erkmek, vd. (2020), iş-yaşam dengesi kavramının en sade biçimde bireyin işinin gerektirdiği talepler ile bireysel yaşamının gerektirdiği taleplerin dengelenmesi olarak tanımlamaktadır.

Etkili bir iş-yaşam dengesinin günlük başarı ve keyif olmak üzere uygulanabilir iki temel kavramla desteklendiğini belirten Bataineh (2019), iş-yaşam dengesinin işteki mutluluk ve çalışan performansı üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi olduğunu ifade etmektedir.

Guest (2002)'e göre iş-yaşam dengesi için bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere iki belirleyici alt boyut bulunmaktadır. Bu kapsamda, örgütsel faktörler işin talepleri ve örgüt kültürü, bireysel faktörler ise işe odaklanma, kişilik özellikleri, cinsiyet ve yaş olarak öne çıkmaktadır (Toker ve Kalıpçı, 2020).

İş-yaşam dengesini her bireyin iş hayatındaki yaşam dengesi olarak tanımlayan Kasbuntoro, işteki bu dengenin, iş tatminin artışı için destekleyebilecek önemli bir faktör olduğunu belirtmekte ayrıca iş baskısı, iş değişikliği ve iş-yaşam dengesi programlarının iş-yaşam dengesinin en etkili göstergeleri olduğunu belirtmektedir (Kasbuntoro ve diğerleri, 2020).

İş-yaşam dengesi kavramı, bir kişinin çalışma esnasında, özel yaşamında ve çevresinde birçok sorumluluğu etkili şekilde yönetmesine olanak sağlayan, kendini tanıma ve kendi kendini tespit

edebilme mutluluğu olarak tanımlanmaktadır (Topaloğlu, Sönmez, vd. 2019) ancak durmaksızın hizmet üretilen bir sistem olması sebebi ile havacılık çalışanlarının özel hayatlarına yeterli zamanı ayırmaları ve sorumluluklarını eksiksiz yerine getirebilmeleri pek mümkün değildir. Hâlihazırda vardiyalı ve zaman baskısı altında çalışma gibi zor olan çalışma şartlarına, iş yerlerinde yaşadıkları gerek örgütsel gerekse yolcu kaynaklı olumsuz olayların eklenmesi, havacılık çalışanlarının iş-yaşam dengelerini sağlayabilmelerini zorlaştırabilmektedir.

3.3. Tükenmişlik

İlk olarak 1970'lerde ABD'de müşteri hizmetlerinde çalışan kişilerin mesleki bunalımını ifade etmek için ortaya çıkan tükenmişlik kavramı, kişilerin iş yaşamındaki sorunların ve yoğunluğun getirdiği stres ile özel hayatlarında yaşadığı sorunların birleşmesi sonucu ortaya çıkan önce çaresizlik sonra yetersizlik duygusu olarak tanımlanmaktadır (Öz ve Çeviren, 2017). Maslach (2003) tükenmişlik ölçeğine göre tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç alt boyutu mevcuttur.

Çalışmalarında tükenmişliğin müşteriler üzerindeki algısını değerlendirmek üzere duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarını inceleyen Shoshan ve Sonnentag (2018), çalışan duyarsızlaşmasının çalışan ve kurum hizmetine ilişkin müşteri algıları üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu ve müşteri öfkesi ve kinin bu etkilere aracılık ettiğini belirtmektedir.

Boymul ve Özeltürkay (2017), çalışmalarında tükenmişlik sendromu kavramının ilk olarak Herbert Freudenberger tarafından; başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya tatmin edilemeyen ihtiyaçlar sonucunda bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu olarak ifade edildiğini belirtmekte ve tükenmişlik durumunun, ağırlıklı olarak insan faktörünün önemli olduğu, doğrudan insana hizmet eden alanlarda görüldüğüne dikkat çekmektedir.

Tükenmişlik sendromu, bireylerin çalışma yaşamında meslektaşları ve çevre ile olan bağlantılarının yönetimi üzerindeki kontrolünü kaybetmeleri ve bunun sonucunda ilişkilerin bozulmasından kaynaklanmaktadır (Erkan ve Acar, 2018).

Tükenmişliği bir kişinin kaynaklarının ve enerjisinin başkalarına karşı kayıtsız ve duygusuz davranışlarla sonuçlanan, birey üzerinde işlevsiz yansımaları olan ve organizasyon üzerinde olumsuz etkileri olan bir tükenme durumu olarak tanımlayan Chebolu, Sitaramaiah, vd. (2020), bir organizasyonun başarısının parayla, teknolojiyle ya da harika bir altyapısı olmasıyla ilgili olmadığını, küresel olarak rekabet avantajının yalnızca iyi bir insan kaynakları yönetimi ile mümkün olduğunu savunmaktadır. Bununla beraber, tükenmişliğin aşırı çalışma nedeniyle bir bitkinliğin sonucu olduğunu ve genellikle insanlarla ilgili daha fazla sorumluluğu olan ve ulaşılmaları zor hedefleri bulunan profesyonelleri etkilediğini ifade etmektedir.

Kuraldışı yolcu davranışlarının yoğun bir sıklıkta meydana gelmesi, olaylarının birer öznesi olan yer hizmetleri ekip sorumluları açısından yaşadıkları olayların şiddetine bağlı olarak kendilerini

yıpranmış, stresli ya da başarısız hissetmelerine neden olabilmektedir. Çok fazla olumsuz durumla, sözlü veya fiziksel şiddetle karşılaşmaları; çalışanların artık görevlerini yerine getirmek istememe, yolculara karşı duyarsızlaşma eğilimlerini artırması sebebi ile yer hizmetleri ekip sorumlularında tükenmişlik olabileceği düşünülmektedir.

4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Havayolu ulaşımına artan talep ile beraber havayolu şirketleri için müşteri odaklı yaklaşımın önemi de giderek artmaktadır. Yolcular ile kurulan iletişimin ilk noktasında bulunmaları sebebi ile havalimanı yer hizmetleri görevlileri de havacılık sisteminin önemli bir parçasıdır. Yolcular ve çalışanlar açısından değerlendirildiğinde, sistemin zaman baskısı altında ilerlemesi, çalışanların emniyet ve güvenlik ön koşulu ile bağlı buldukları şirketlerin kurallarını yerine getirebilmeleri, yolcuların ise uçabilmek için gösterdiği hassasiyetin bir sonucu olarak faaliyetler yürütülürken bazen istenmeyen durumlar meydana gelebilmektedir. Yolcuların eksik ya da yetersiz bilgilendirilmesi, isteklerinin yerine getirilmemesi ya da beklentilerinin aksi bir durumla karşılaşmaları sonucunda çalışanlar zaman zaman kuraldışı yolcu davranışı olarak nitelendirilen olumsuz davranışlara maruz kalabilmektedir. Çalışmanın amacı zaman baskısı altında sisteme ve örgüte karşı görevlerini yerine getiren yolcu hizmetleri ekip sorumlularının karşılaştıkları kuraldışı yolcu davranışları sonucunda duygusal emek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik durumlarının bir değerlendirmesini yapmaktır.

Literatüre bakıldığında kuraldışı yolcu kavramının genellikle kabin memurları ve uçuş mürettebatı açısından ele alındığı görülmektedir. Ancak yolcu ile ilk temas noktasında bulunan yer hizmetleri çalışanlarının da kuraldışı yolcu davranışlara ve bu davranışların olumsuz etkilerine sıklıkla maruz kaldığı açıkça görülmektedir. Araştırmanın bu anlamda bir fark oluşturması beklenmektedir.

4.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Çalışmamızın evrenini Türkiye'deki havalimanlarında görev yapmakta olan yer hizmetleri ekip sorumluları oluşturmaktadır. Örnekleme ise Marmara ve Akdeniz bölgelerinde bulunan uluslararası havalimanlarındaki yer hizmetleri ekip sorumluları oluşturmaktadır. Araştırma, bu bölgelerdeki ortalama 54 Milyon yolcu kapasitesine sahip uluslararası havalimanlarında görev yapmakta olan yer hizmetleri ekip sorumluları ile gerçekleşmiştir. Belirtilen havalimanlarında yaklaşık olarak ortalama 300 yer hizmetleri memuru, 70 yer hizmetleri ekip sorumlusu mevcuttur. Ana kitlemizi yer hizmetleri ekip sorumluları oluşturmaktadır ve çalışmada toplam 30 kişiye ulaşılmıştır. Yapılan etik kurul sözleşmesine istinaden, çalışmaya konu olan havalimanlarının isimlerinin paylaşılması uygun görülmüştür.

4.2. Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Araştırmada nitel veri yöntemlerinden bireysel görüşme yöntemi ile bir kısmı demografik olmak üzere, kuraldışı yolcu davranışlarının duygusal emek, iş-yaşam dengesi, tükenmişlik kavramları ve alt boyutları açısından çalışanları nasıl etkilediğinin değerlendirilebilmesi üzere çalışanlardan karşılaştıkları kuraldışı yolcu davranışlarının neler olduğu, ne sıklıkla bu tarz olumsuz davranışlarla karşılaştıkları, yolcuların en çok hangi konularda kuraldışı davrandığı, kuraldışı davranan yolcu ile karşılaştıklarında süreci nasıl yönettikleri, olumsuz davranışlar sergileyen yolculara karşı şirketin yaklaşımının nasıl olduğu, bu davranışların çalışma yaşamı dışındaki günlük hayatlarını nasıl etkilediği ve çalışanlara ne hissettirdiği, çalışanların kuraldışı davranan yolcularla kurdukları iletişimde sosyal medya baskısının rolü olup olmadığı ve Covid-19 salgın sürecinin yolcuları nasıl etkilediğine dair yorumlarını ifade etmeleri istenmiştir.

Vardiyalı mesai türü olması ve Covid-19 pandemi önlemleri kapsamında görüşmeler yaklaşık 1 ay sürmüş ve bir kısmı online/ telefon üzerinden veya Zoom/Team gibi görüntülü toplantı uygulamaları üzerinden gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın objektifliği ve güvenilirliği açısından çalışanlardan soruları isim belirtmeden cevaplamaları istenmiştir.

Çalışmada Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği'nde bulunan "müşterilere gösterdiğim duygular gerçektir", "mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım" ve "müşterilere karşı gerçekten hissettiklerimden farklı davranırım" soruları değişkenlerimize uygun görülüp katılımcılara yöneltilen 12, 13 ve 14 numaralı sorularda nitel soru olarak kullanılmış ve katılımcılardan yorumlamaları istenmiştir.

Fisher, vd. (2009) tarafından geliştirilen İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'ndeki "özel hayatımda olan şeyler yüzünden işim zarar görüyor", "iştayken, iş dışında yapmam gerekenler nedeniyle endişeli oluyorum" ve "özel hayatım işimden dolayı zarar görüyor" soruları değişkenlerimize uygun görülmüş ve 22, 23 ve 24 numaralı sorularda nitel soru olarak kullanılmış ve katılımcılardan yorum belirtmeleri istenmiştir.

Maslach ve Jackson (1981) tarafından hizmet sektöründe çalışan kişilerin tükenmişlik düzeylerini ölçmek için geliştirilen Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan "işim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum", "işim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum", "doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor" ve "iş yerimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum" soruları değişkenlerimize uygun görülüp; 15, 19, 20 ve 21 numaralı sorularda nitel soru olarak kullanılmış ve katılımcıların yorumlamaları istenmiştir.

5. HAVAYOLU MÜŞTERİLERİNİN OLUMSUZ DAVRANIŞLARININ HAVALİMANIYER HİZMETLERİ EKİP SORUMLULULARI VE YÖNETİM AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

5.1. Araştırma Bulguları

Araştırma sonucunda elde edilen demografik veriler ile yönelttiğimiz sorulara alınan yanıtlara ilişkin bulgular aşağıda belirtilmektedir.

5.1.1. Demografik Verilerin İncelenmesi

Araştırmaya katılan yer hizmetleri ekip sorumlularının demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların %73'ünün erkek, %27'sinin kadın olduğu; yaş ortalamalarının 30 olduğu; %70'inin evli, %30'unun ise bekâr olduğu; ortalama aylık gelirlerinin 3.000 TL-5.000 TL arasında olduğu ve sektörde çalışma süreleri ortalama 6-7 yıl arasında olduğu saptanmıştır.

Tablo 1.'de belirtildiği üzere katılımcıların %53'ü yolcu hizmetleri ekip sorumlusu*, '40'ı seyahat dökümanları ekip sorumlusu**, %7'si arrival ekip sorumlularından*** oluşmaktadır.¹

Yer hizmetleri ekip sorumluları ile birebir yapılan görüşmeler aşağıda belirtildiği şekilde; duygusal emek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik değişkenleri kapsamında değerlendirilmiştir.

5.1.2. Kuraldışı Davranan Yolcu Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Bulguların İncelenmesi

Hangi sıklıkla kuraldışı yolcu davranışları ile karşılaşmaktasınız?

Katılımcılar, genel bir ifadeyle yoğun bir uçuş trafiğine sahip olduklarını ve her gün binlerce insana hizmet verdiklerini belirterek hepsi aynı şiddette olmasa da her gün bu olumsuz durumların yaşandığını hatta katılımcılardan bazıları her an her saat bu tarz olumsuzluklarla karşılaştıklarını

¹ *Yolcu Hizmetleri Ekip Sorumlusu: Yolcu hizmetleri ekip sorumluları, kontuar ve boarding bölgelerinde yolcu sayısına göre yeterli çalışanın bulundurulması, uçuş planına göre gerekli koordinelerin sağlanması ve aksaklık durumlarında iletişimin sağlanması, vardiya amirine raporlama yapılması ve yolcu hizmetleri memurlarının yemek ve mola takibinden sorumludur.

**Seyahat Dökümanları Ekip Sorumlusu: Kurallar gereği yolcunun eksik, hatalı ya da sahte bir evrakla seyahat gerçekleştirmesinin varış ülkesinde tespit edilmesi sonucunda ülkelerin havayollarına para cezası uygulama hakkı mevcuttur. Bazı havayolları sorumluluğun taşıyıcıda olmasına istinaden, bu durumun önüne geçebilmek kendi seyahat dökümanları kontrol ekibini oluşturabilmektedir. Seyahat dökümanları ekip sorumluları, dış hat gate bölgelerinde personel planlaması, eksik evrak, hatalı evrak, sahte döküman vb. durumlarında süreç yönetiminden sorumludur. Ayrıca kontuarda görevli yolcu hizmetleri memurları ile havayolu firmasının tüm istasyonlarından yolcu evrakları ile ilgili gelen sorulara cevap vermek ve gerekli durumlarda diğer ülkelerin sınır polisleri ve konsolosluk yetkilileri ile işbirliği yapmak da yine seyahat dökümanları ekip sorumlularının görevlerindedir.

*** Arrival ekip sorumlusu: Transfer yolcuların check-in ve bagaj işlemlerinin takibi, özel durumlu yolcuların karşılanması ve ülkeye girişine izin verilmeyen yolcuların ülkelerine geri gönderilmeleri, vb. durumların koordinasyonundan ve arrival bölgesinde uçuş planına göre yeterli personelin bulundurulması, arrival ekip sorumlularının görevlerindedir.

belirtmişlerdir. Yanıtlar genel olarak değerlendirildiğinde, katılımcıların tamamı kuraldışı yolcularla karşılaşma sıklığını “her gün” olarak ifade etmiştir.

Yolcular en fazla hangi bölgede kuraldışı davranmaktadır?

Katılımcıların %54'lük bir kısmı yolcuların en fazla gate bölgelerinde kuraldışı davrandıklarını belirtirken, check-ini tamamlandığı halde son dakika evrak eksikliğinden uçuşa kabul edilemeyen yolcuların ve pasaport ve vizelerinin kontrol edilmesinden rahatsız olan yolcuların sayısının çok fazla olduğunu ve her gün bu yolculara uzun uzun açıklamalar yaptıklarını da eklemişlerdir. Ayrıca, çalıştıkları esnada diğer havayolu yolcuları tarafından sık sık kapı bilgisi, vb. gibi sorulara maruz kaldıklarını, yoğun anlarda soruları cevaplayamadıkları zamanların olduğunu ve başka havayollarının yolcularının kuraldışı davranışlarına da maruz kalabildiklerini belirten ekip sorumluları, kontuar bölgesinde sorun yaşayıp, gate bölgesinde de olumsuzluğu devam ettiren yolcuların olumsuz davranışları ile karşılaşma sıklıklarının da oldukça fazla olduğunu ifade etmişlerdir.

Bununla beraber, kontuar bölgesinde; gelen yolcuların uçuşlarını kaçırmaları, yaşanan bagaj anlaşmazlıkları, ücretsiz koltuk değişim talepleri, yoğun günlerde uzayan check-in sıralarından şikâyetçi olmaları, vb. durumlarından yaşanan kuraldışı yolcu olaylarının çok fazla yaşandığını ifade eden katılımcılar, %40'lık bir oranla kuraldışı yolcu olaylarının en fazla kontuar bölgesinde meydana geldiğini belirtmişlerdir.

%6'lık bir oranla en fazla kuraldışı yolcu olayının arrival bölgesinde yaşandığını belirten katılımcılar; aktarmalı uçuşunu kaçıran yolcular, karşılanmak istediğini belirttiği halde zaman zaman yoğunluktan dolayı karşılanamayan özel durumlu yolcular, ülkeye girişine izin verilmeyen yolcuların uzun süre arrival bölgesinde beklelmekten rahatsız olmaları, vb. durumları ile neredeyse her gün karşılaştıklarını aktarmışlardır.

Yolcular en çok hangi konuda kuraldışı davranmaktadır?

Katılımcıların %54'ü bu soruya uçuşunu kaçıranlar, %20'si evrak eksikliği, %20'si bagaj hakları, %3'ü yasadışı göç niyeti ve %3'ü ise alkollü yolcu cevabını vermiştir. Bununla birlikte, son dönemde Covid-19 salgınının getirdiği yeni kurallardan kaynaklanan olumsuz durumların da oldukça fazla olduğunu aktaran katılımcılar, olumsuz davranışların her zaman yolcu kaynaklı olmadığını; sektöre yeni girmiş ya da eğitim süreci devam eden çalışanların kurallar hakkında yeterli bilgiye sahip olmamaları, gecikme ya da iptal durumlarında ve vardiya devri esnasında yeterli bilgilerin çalışana aktarılmaması ayrıca insan ilişkileri konusunda yeterli donanıma sahip olmayan çalışanların sektörde bulunması da yolcularla bu tarz durumların yaşanmasına zemin hazırlamaktadır şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Hangi sıklıkla yolcuların fiziksel şiddetine maruz kalmaktasınız?

Katılımcıların %54'ü çalışma hayatları boyunca fiziksel şiddete nadiren maruz kaldıklarını, %34'ü fiziksel şiddet olayını hiç yaşamadıklarını, %12'si ise fiziksel şiddete çok sık maruz kaldığını

belirtmiştir. Ayrıca genel olarak fiziksel şiddet boyutunda durumların sık yaşanmadığını belirten katılımcılar yakın zamanda İstanbul'da yaşanan yoğun sis neticesinde uçuşların iptal edilmesinin ardından, havayolu tarafından oluşturulan yeni planlamaların çalışanlara son dakikada iletilmesi neticesinde birçok çalışanın fiziksel şiddete maruz kaldığını belirtmişlerdir. Bununla beraber, operasyonel bir sebeple ya da olumsuz hava koşulları neticesinde bir aksaklık yaşanması durumunda meydana gelen iptal ve gecikmelerde fiziksel şiddet eğiliminin artış gösterdiğini de aktarmışlardır.

Seyahat türüne göre en çok hangi yolcularda kuraldışı davranışlar daha fazladır?

Katılımcıların %34'ü seyahat edeceği ülke kurallarını araştırmadan eksik belgelerle müracaat eden yolcuları işaret ederek, turizm amaçlı Avrupa'ya seyahat eden yolcular cevabını vermiştir.

%26 oranla gurbetçiler cevabını veren katılımcılar, gurbetçilerin; fazla bagaj ağırlıkları, süresi bitmiş oturma izinleri ile seyahat edebilecekleri düşüncesine sahip olmaları ya da geldikleri ülkelerde havayolu kurallarının tam uygulanmaması sonucu geri dönüşte de isteklerinin yerine getirebileceğini düşünmeleri sebebi ile daha fazla kuraldışı davranmaya eğilimli olduğu şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Zamana karşı çok hassas olduklarını belirterek, katılımcıların %6'sı iş amaçlı seyahat eden yolcular cevabını vermiştir.

Katılımcıların %3'ü, istisnasız tüm yolcular cevabını vererek, bütün kuraldışı davranan yolcuların her zaman kendilerine denk geldiğini ifade etmiştir.

Sosyal statü açısından değerlendirdiğinizde hangi yolcular kuraldışı davranmaya daha eğilimlidir?

Katılımcıların %27'si toplum tarafından saygı gören meslek gruplarından olan yolcuları, maddi olanaklarının iyi olduğunu gözlemledikleri yolcuları, şirket yönetiminden ya da siyasi bir tanıdığı olan yolcuları ve iyi bir eğitim düzeyine sahip olan yolcuları sosyal statüsü yüksek olarak nitelendirmiş ve bu yolcuların daha fazla kuraldışı davranmaya eğilimli olduğu yönünde görüş bildirmişlerdir.

%20'lik bir oranla ise katılımcılar, yetersiz bir eğitim düzeyine sahip olduğunu düşündükleri kişilerle iletişim kurmanın zorluklarından bahsederek, sosyal statüsü daha düşük kişilerin olumsuz davranışta bulunma eğiliminin daha fazla olduğunu ifade etmişlerdir.

Bununla beraber katılımcıların %6'sı yetersiz yabancı dil bilgisine sahip ve politik açıdan depresif ülke vatandaşlığına sahip olan yolcular yanıtını verirken, %25'e yakın bir kısmı, bu durumun sosyal statü ile ilgisi olmadığını, yolcuların bir hizmet satın almak için ödedikleri bedelin aynı olduğunu dolayısı ile herhangi bir fark gözetmeksizin beklentilerinin karşılanmaması durumunda tüm yolcuların aynı tepkiyi verebileceğini dile getirmiştir.

Sizce kuraldışı yolcu sorunu nasıl önlenebilir?

Katılımcıların %47'si, sorunun daha fazla eğitim ve bilgilendirme ile çözülebileceğini belirtmekte ve bu grup içerisinde %20'lik bir kesim eğitimin sadece yolcular için değil çalışan

açısından da ele alınması gerektiğini ifade etmiştir. %14 oranla katılımcılar, kuralların her firma ve istasyonda eksiksiz uygulanması ile sorunun önlenebileceğini düşünmektedir. Katılımcıların %10'u ise daha sakin ve anlayışlı çalışanlarla bu sorunun önlenebileceğini aktarmışlardır. Bununla beraber, katılımcıların çoğu toplumumuzda büyük bir kesimin okumaktan hoşlanmadığını ve bu sebeple seyahat kurallarını yeterince okumadıkları için sorun yaşadıklarını, bu nedenle bilet satışı esnasında yazıdan çok görsellerin yer alması gerektiğini vurgulamıştır. Sorunun önlenemeyeceğini düşünenler ise, insan doğası gereği kurallara aykırılığın olağan olduğunu, bunun yalnızca bir bireyin çocukluktan yetiştirilme tarzı değiştirilirse mümkün olduğunu ve toplumun temelini değişmesi gerektiğini savunmaktadır.

5.1.3. Duygusal Emek Boyutunu Değerlendirmeye Yönelik Bulguların İncelenmesi

Olumsuz durumlarda yolcularla kurduğunuz iletişimde sosyal medya baskısı hissediyor musunuz?

Araştırmaya katılan ekip sorumlularının %60'ı evet hissediyorum çünkü yolcuyla olan olumsuz bir diyalogda fotoğrafımı çekip ya da ismimi alıp beni şikâyet etmesinden endişe duyuyorum şeklinde görüş bildirmiştir. Bununla beraber %40 oranla katılımcılar; işimi doğru yaptığımdan emin olduğum müddetçe neden böyle bir kaygı yaşayayım ki?, şirketimin bu konuda yolcuyu sınırladığı kurallar var, üniforma ile fotoğrafımın çekilmesi ve sicil numaramın yolcu tarafından alınmasının yasak olduğunu biliyorum ifadeleri ile hayır hissetmiyorum cevabını vermişlerdir.

Kuraldışı davranan yolcularla olan diyalogunuzda gerçek hislerinizi yansıtıyor musunuz?

Katılımcıların %80'i gerçek hislerini gizlediğini, bu şekilde davranmazsa işine son verilebileceğini ve bu sebeple profesyonel davranmak zorunda olduğunu belirtmiştir. %14 oranla ise katılımcılar hayır gizlemiyorum çünkü prosedür neyse onu uyguluyorum şeklinde cevap verirken, %6'sı olay anında nötr kalmaya çalışıyorum demiştir.

Kuraldışı davranan yolcunun sorununu çözüme kavuşturmayı gerçekten istiyor musunuz?

Araştırmaya katılan çalışanlar, %60 oranla evet gerçekten kuraldışı davranan yolcuların sorunlarını çözüme kavuşturmak istiyorum ve yardımcı olmaktan mutluluk duyuyorum cevabını verirken, %34 oranla hayır, işim gereği sorunu çözmem gerektiği için bunu yapıyorum şeklinde yanıt vermiştir. %6'lık bir kısım ise bunun duruma göre değiştiğini ve yolcunun haddinden fazla agresyon gösterdiği durumlarda bunu gerçekten yapmak istemediğini belirtmiştir.

5.1.4. Tükenmişlik Boyutunu Değerlendirmeye Yönelik Bulguların İncelenmesi

Olumsuz bir yolcu davranışı ile karşılaştığınızda nasıl bir yol izlemektesiniz?

Katılımcılar birbirinden farklı cevaplar vermişlerdir ve bu cevaplardan ağırlıklı olanları şöyle sıralanabilir;

- Kurallar doğrultusunda bir çözüm yolu bulmaya çalışıyorum. (%26)
- Personele karşı hakaret veya fiziksel şiddet boyutunda bir davranış ise emniyet güçlerinden destek alınarak yolcunun uçuşunu engelliyorum.
- Olumsuz davranmaya devam ederse uçamayacağı bilgisini veriyorum.
- Durum değerlendirmesi yaparak yönlendirebileceğim kişiler varsa durumu onlara iletiyorum. (vardiya amiri, istasyon müdürü, vb.) (%20)
- Empati kurup yolcuyu alttan alarak bir nevi psikolojik destek sağlıyorum. (%14)
- Öncelikle yolcuyu sakinleştirmeye çalışıyorum ve sunabileceğim bir seçenek varsa sunup, yolcuyu bunlardan en uygun olanına ikna etmeye çalışıyorum.
- Sorunun kaynağının ne olduğunu bulmaya çalışıp, yolcunun kendisini ifade edebilmesi için yol gösteriyorum çünkü genellikle böyle davranan yolcular kendilerini ifade etmekte zorlanıyor.

Çalışanlar hangi sıklıkla kuraldışı davranışta bulunan yolcular ile bir çözüm arayışına girmeden, doğrudan size yönlendiriyor?

Katılımcılar, %67 oranla bu durumun çok sık yaşandığını belirtmiş ve bazı katılımcılar bu durumlarda kötü polisin her zaman kendileri olduğu şeklinde bir ifade kullanmıştır. %27'lik bir kısım, çalışanların kendilerine her zaman destek olmaya çalıştığını ve bu tarz durumlarda kendilerinin başa çıktığını aktarmış ve nadiren demişlerdir. %6'lık bir kısım ise bunun zaman baskısı ile alakalı olduğunu, yoğun bir günde vakit kaybı olabileceğinden durumun direkt ekip sorumlularına aktarıldığını belirtmiştir.

Yolcularla yaşadığımız olumsuz durumlarla başa çıkamadığımızda nasıl hissetmektesiniz?

Katılımcıların %27'si kendisini kötü hissettiğini, %26'sı nötr olduğunu ve bir şey hissetmediğini, %14'ü bu durumun psikolojik olarak yıpratıldığını belirtmiştir. Bununla beraber; hislerini gergin, öfkeli ve sinirli olarak tanımlayan katılımcılar da mevcuttur. Çalışanlardan bazıları ise yolcunun gerçekten haklı olduğu bir durum yaşanmışsa kendisini çaresiz ve üzgün hissettiğini bildirmiştir.

Kuraldışı yolcu davranışına maruz kalmak işinize olan sevginizi nasıl etkilemektedir?

Çalışanların %54'ü, bu durumun işlerine olan sevgilerini olumsuz etkilediğini, %46'sı ise herhangi bir etkisi olmadığını ifade etmiştir. Herhangi bir etkisi olmadığını ifade eden çalışanların bir kısmı, işini çok sevdiğini ve böyle bir sebepten sevgisinin etkilenmeyeceğini, bir kısmı ise işini zaten severek yapmadığını ve durumun kuraldışı yolcularla alakası olmadığı şeklinde bir aktarımda bulunmuştur. Olumsuz etkisi bulunduğunu belirten çalışanlardan bazıları eğer bu duruma bağlı olarak savunma yazmış ve kendisine geri dönüşü olmuş ise etkilendiklerini ifade ederken, bazı çalışanlar

yaşanan olumsuz durumları tecrübe olarak nitelendirerek bu durumlardan ders çıkarıp faydaya çevirdiklerini belirtmişlerdir.

Kuraldışı yolcu davranışı sonrası istifa etmeye karar verseniz ve yöneticiniz size aylık ücretinizde bir miktar artış teklif ederek kalmanızı istese bu durum kararınızı etkiler miydi?

Katılımcıların %60'ı hayır etkilemezdi cevabını verirken, %40'ı evet kalırdım şeklinde yanıt vermiştir. Kalırdım yanıtını verenler yeni bir iş bulmanın günümüzde çok büyük bir zorluk olduğu ve daha fazla bir gelire sahip olmanın günümüz şartlarında önemli olduğu konularına değinmişlerdir. Etkilemezdi şeklinde cevap verenler, bir kişinin mutlu olmadığı bir iş yerinde verimli olamayacağı kanısında olduklarını belirtirken, bazı çalışanlar böyle bir durum yüzünden istifa kararı almazdım şeklinde görüş bildirmiştir.

5.1.5. İş-Yaşam Dengesi Boyutunu Değerlendirmeye Yönelik Bulguların İncelenmesi Yolcularla yaşadığımız olumsuz durumlar özel yaşamınızı etkiliyor mu?

Katılımcıların %46'sı evet etkiliyor ve bu durum özel yaşamımızda bir stres unsuru olarak öne çıkıyor yanıtını vermiştir. %46'sı hayır etkilemiyor demiş ve daha çok işe ilk girdikleri yıllarda bu durumu yaşadıklarını belirtmiştir. %8'i ise nötr olduklarını ifade etmiştir.

Yöneticileriniz veya çalışma arkadaşlarınız ile yaşadığımız olumsuzluklar özel yaşamınızı etkiliyor mu?

Katılımcıların % 60'ı hayır etkilemiyor, % 6'sı ise evet etkiliyor yanıtını vermişlerdir. Çalışanların %34'ü, yaşanan duruma göre ve yaşadığı kişiye göre değişkenlik gösteriyor, zaman zaman etkilenebiliyorum şeklinde yanıt vermişlerdir.

Özel yaşamınızdaki problemleriniz yolcularla olan iletişiminizi etkiliyor mu?

%73 oranla katılımcılar hayır etkilemiyor, %27 oranla ise evet etkiliyor yanıtını vermişlerdir. Çalışanlardan bir kısmı çalıştıkları esnada özel hayatlarına dair olumsuz bir mesaj ya da arama aldıklarında bu durumun enerjilerini düşürdüğünü belirtmektedir.

5.1.6. Şirketin Kuraldışı Yolcu Olaylarına Olan Yaklaşımının Değerlendirilmesine Yönelik Bulguların İncelenmesi

Yolcularla istenmeyen bir durum yaşamanız halinde şirketinizin sizlere karşı bir yaptırım uygulaması var mı?

Çalışanların %54'ü yaşadıkları kuraldışı olaylardan dolayı savunma yazdığını ifade etmiş %33'ü ise herhangi bir yaptırım olmadığını ancak yaşanan kuraldışı olaylarda genellikle şirketin personeli desteklemediğini belirtmiştir. Bununla birlikte, %13'lük bir kısım hiçbir yaptırım olmadığını şirketin her zaman personelinin yanında durduğunu ifade etmiştir.

Yıl içinde yaşadığımız kuraldışı yolcu olayları yılsonu performansınızı etkiliyor mu?

Katılımcılardan %60'ı evet şeklinde yanıt vererek, yazılan savunma sonucu değerlendirmelerde çalışanın şirketi gerçekten zor duruma soktuğu belirlenirse performansı etkilediğini ve bu durumun da terfi ve maaş zammı gibi durumları dolaylı olarak etkilediğini ifade etmiştir. %40'lık bir kısım ise yılsonu performansını etkilemediğini böyle bir durum varsa bile kendilerinin yaşamadıklarını ifade etmişlerdir.

Şirketinizin her kuraldışı yolcu davranışı için uyguladığı net bir politika var mı?

Çalışanların %47'si kâğıt üzerinde bir politika bulunduğunu ancak pratikte uygulanmadığını, %47'si şirketlerinin bir politikası olduğunu ve eksiksiz uygulandığını, %6'sı ise politika olup olmadığı konusunda bilgilerinin olmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca politikaların uygulanmadığını belirten katılımcılardan bir kısmı uygulanan politikaların tamamen yanlış olduğunu ve çoğu zaman yolcudan yolcuya esneklik gösterildiğini de belirtmişlerdir.

5.1.7. Covid-19 Salgın Sürecinin Kuraldışı Yolcu Davranışları Üzerindeki Etkisini Değerlendirmeye Yönelik Bulguların İncelenmesi

Covid-19 salgın sürecini kuraldışı yolcu davranışları üzerine nasıl bir etkisi olmaktadır?

Katılımcıların tamamı, salgın sonrası gelen yeni seyahat kurallarının kuraldışı davranışları arttırdığını belirtmiştir. Çalışanlardan %6'sı, olumsuz durumların salgının ilk zamanlarında daha fazla yaşandığını ama durumun şu an daha iyi olduğunu belirtmiştir. %13'lük bir oranla katılımcılar gelen yeni kuralların şiddet eğilimini arttırdığını, %6'sı ise Covid-19 sebebi ile insanların zaten psikolojik olarak zor bir dönemden geçtiklerini ve agresyon seviyelerinin yükseldiğini ve buna bağlı olarak en ufak bir aksaklıkta aşırı tepkiler verdiklerini ifade etmiştir. Bununla beraber %6 oranla çalışanlar, salgının başlarında kuralların sık sık değişmesi sebebi ile yolcuların mağduriyet yaşamaması adına iptal ve değişiklik durumlarının ücretsiz gerçekleştiğini ve o dönemde yolcuların hiç de olumsuz tepkiler vermezken, artık bu kuralları yerine getiremeyen yolcuların iptal ve değişikliklerinin ücretli olması sebebi ile çok fazla olumsuz durumlarla karşılaştıkları yönünde görüş belirtmiştir.

Aşağıda yer alan Tablo 1. 'de; yapılan görüşmelerin yorumlanması sonucu, çalışanların demografik özellikleri, kuraldışı yolcu özellikleri; duygusal emek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik değişkenleri ile Covid-19 salgının kuraldışı yolcular üzerindeki etkilerine ilişkin yüzdeleri ifade edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın nitel bir araştırma olması sebebi ile çalışanların görüşme esnasında verdikleri cevapların sıklığına göre yaklaşık bir yüzde değeri alınmıştır.

Tablo 1. Araştırma Bulguları

Demografik Değişkenler		Katılımcıların Görevleri			
Cinsiyet	%73 Erkek	%27 Kadın	Yolcu Hizmetleri Ekip Sorumlusu %53		
Yaş Ortalaması	%3000			Seyahat Dökümanları Ekip Sorumlusu %40	
Medeni Durum	%70 Evli	%30 Bekâr			
Eğitim Düzeyi	%94 Lisans	%6 Ön Lisans			
Ortalama Aylık Gelir	3.000 TL - 5.000 TL Arası			Arrival Ekip Sorumlusu %7	
Sektördeki Çalışma Süresi	6-7 Yıl arası				
Kuraldışı Yolcu Özellikleri					
Kuraldışı davranışla karşılaşma sıklığınız?	Çok Sık		Nadiren	Hiç	
	%100		-	-	
En çok kuraldışı davranış olan bölge neresidir?	Gate		Kontuar	Arrival	
	%54		%40	%6	
Fiziksel şiddete maruz kalma sıklığınız?	Çok Sık		Nadiren	Hiç	
	%12		%54	%34	
Sosyal statüye göre kuraldışı davranış sıklığı	Yüksek sosyal statü		Düşük sosyal statü	Eşit	
	%27		%26	%25	
En çok kuraldışı davranış gösterilen konu nedir?	Uçuşunu kaçıranlar	Evrak eksikliği	Bagaj hakları	Diğer	
	%54	%20	%20	%6	
Seyahat türüne göre kuraldışı davranış sıklığı	Turizm	Gurbetçiler	İş amaçlı	Tüm yolcular	
	%34	%26	%6	%3	
Duygusal Emek					
Olumsuz durumlarda yolcularla kurduğunuz iletişimde sosyal medya baskısı hissediyor musunuz?	Evet	Hayır	Bazen		
	%60	%40	-		
Kuraldışı davranan yolcularla olan diyalogunuzda gerçek hislerinizi yansıtıyor musunuz?	%80	%14	%6		
Kuraldışı davranan yolcunun sorununu çözüme kavuşturmayı gerçekten istiyor musunuz?	%60	%34	%6		
İş-Yaşam Dengesi					
Yolcularla yaşadığınız olumsuz durumlar özel yaşamınızı etkiliyor mu?	Evet	Hayır	Bazen		
	%60	%40	-		
Yöneticileriniz veya çalışma arkadaşlarınız ile yaşadığınız olumsuzluklar özel yaşamınızı etkiliyor mu?	%80	%14	%6		
Özel yaşamınızdaki problemlerinizi yolcularla olan iletişiminizi etkiliyor mu?	%60	%34	%6		
Tükenmişlik					
Çalışanlar hangi sıklıkla kuraldışı davranışta bulunan yolcular ile bir çözüm arayışına girmeden, doğrudan size yönlendiriyor?	Çok Sık	Nadiren	Bazen		
	%67	%27	%6		
Yolcularla yaşadığınız olumsuz durumlarla başa çıkamadığınızda nasıl hissetmektedir?	Kötü	Nötr	Yıpranmış		
	%27	%26	%14		
Kuraldışı yolcu davranışına maruz kalmak işinize olan sevginizi nasıl etkilemektedir?	Olumsuz			Nötr	
	%54			%46	
Kuraldışı yolcu davranışına bağlı istifa kararınızı aylık ücretinize zam yapılması karşılığı değiştirir miydiniz?	Evet			Hayır	
	%40			%60	
Covid-19 Etkisi					
Covid-19 salgın sürecini kuraldışı yolcu davranışlarını etkiledi mi?	Evet	Hayır	Bazen		
	%100	-	-		

SONUÇ VE ÖNERİLER

Havacılık sektörünün insan ilişkileri ve zaman baskısı altında yürüyen bir sistem olmasının meydana getirdiği bir kavram olan kuraldışı yolcu kavramı, yer hizmetleri çalışanları açısından çalışma ve yaşam kalitelerini doğrudan etkilemesi sebebi ile önem arz eden unsurlardan bir tanesidir. Sistem, bu tarz olumsuz davranışların ortaya çıkması durumunda hem çalışanlar hem yolcular açısından değerlendirildiğinde, verilen tepkilerin duygusal sonuçlar doğurması (Yılmaz, 2021) sebebi ile her iki taraf için de zor bir şekilde ilerlemektedir. Bu araştırma ile havalimanı yer hizmetleri ekip sorumluları açısından kuraldışı davranışların neler olduğu açıklanmaya çalışılmış; bu davranışların duygusal emek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik alt boyutları üzerine etkileri incelenerek kuraldışı yolcu davranışlarının personel ya da yolcu kaynaklı mı olduğunun belirlenmesi ve yer hizmetleri görevlilerinin bu tarz davranışlarla karşılaşma sıklığının azaltılması konularında alınabilecek tedbirlerin neler olduğu konusunda bir değerlendirme yapılması amaçlanmıştır.

Kuraldışı yolcu olaylarının ilk kez yer hizmetleri operasyonları açısından incelendiği bu çalışmanın aşağıda belirtilen sonuçlarına Tablo 1.'de yer alan bilgiler doğrultusunda ulaşılmıştır.

Katılımcıların görevli oldukları birime göre, kuraldışı yolcu davranışlarının en fazla hangi bölgelerde ve konularda yaşandığı algısı değişkenlik göstermektedir. Çalışanlar, olumsuz durumların en fazla kendi çalıştığı bölgede ve bu bölgede meydana gelebilecek nedenlerden kaynaklandığını belirtmektedir.

Çalışanlar, fiziksel şiddet boyutunda kuraldışı yolcu davranışlarının havalimanlarında sık yaşanan bir durum olmadığını ancak olumsuz hava koşulları ya da sistemsel aksaklık yaşanması durumundan kaynaklanan iptal ve gecikmelerde yaşanan kuraldışı olayların çoğunun fiziksel şiddet şeklinde gerçekleştiği kanısındadır.

Kuraldışı yolcu davranışlarının daha fazla eğitim ve bilgilendirme ile önlenebileceğini düşünen çalışan sayısının fazla olmasının yanı sıra bu durumun toplum yapısı ile ilgili olduğunu ve önlenmesinin mümkün olmadığını düşünerek duyarsızlaşma eğilimde olan çalışanların da mevcut olduğu izlenmektedir.

Yolcular ile olan iletişimlerinde sosyal medya kaygısı taşıyan çalışanlar, şikâyet edilme ve işten çıkarılma endişesi ile kuraldışı yolcu davranışı esnasında kurduğu iletişimde duygularını gizlemek ve rol yapmak zorunda hissetmektedir ve katılımcıların çoğunun işi gereği bunu yapmak zorunda olduğu düşüncesinde olduğu saptanmıştır. Duygusal emeği etkileyen faktörler incelendiğinde; çalışanların medeni durum, cinsiyet, gelir düzeyi, eğitim düzeyi ve yaş ortalamasının çalışanların duygusal emek eğilimleri üzerinde bir etkisi olmadığı görülmektedir. Bununla beraber, çalışanların iş tecrübesi arttıkça

derinden rol yapma düzeyleri de artış göstermektedir. Ayrıca bazı katılımcıların, kuraldışı yolcunun sorununun giderilmesi sürecinde ön yargılı olmadığı, rol yapmadığı ve sorunun çözüme kavuşmasından gerçek bir mutluluk duyduğu görülmektedir.

Kuraldışı davranışların çalışanların tükenmişlik düzeylerine etkileri incelendiğinde, sıklıkla bu tarz olumsuz davranışlara maruz kalınmasının çalışanlarda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda yetersizlik duygularını arttırdığı izlenmekte, katılımcıların işlerine olan sevgi ve bağlılıklarında büyük bir çoğunlukla azalma yaşandığı görülmektedir. Bununla beraber, çalışanların bu davranışlara bağlı olarak psikolojik açıdan kendilerini yıpranmış, başarısız, öfkeli ve gergin olarak nitelendirdiği gözlenmekte ve birçoğunun kuraldışı yolcu davranışına tahammül ve motivasyon seviyelerinin, aldıkları aylık ücretlerdeki artışa paralel olarak artabileceği bulgulardan anlaşılmaktadır.

Çalışanların iş-yaşam dengesinin değerlendirilmesine yönelik bulgular göstermektedir ki çalışanların özel yaşamlarının kuraldışı yolcu davranışlarından etkilenmesi ya da bu durumdan hiç etkilenmemesi yüzdeleri eşittir. Kuraldışı davranışların çalışanların iş-yaşam dengesini etkilemesi çalışanın cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, iş tecrübesi süresi ve kişiliği gibi bireysel faktörlere bağlıdır. Genç ve iş tecrübesi az olan çalışanların olumsuz davranışları gündelik yaşamlarına taşıma eğilimleri daha fazla iken, kadın çalışanların ve medeni durumu evli olan çalışanların özel hayatlarındaki olumsuzlukları çalışma yaşamlarına yansıtma eğilimlerinin daha fazla olduğu görülmektedir.

Katılımcılar, bağlı oldukları şirketlerin kuraldışı yolcu davranışları politikalarının mevcut olması ve bu konuda kuralların uygulanması konusunda hemfikir değillerdir. Bununla beraber, çalışanların çoğu şirketin kuraldışı yolcu davranışı olaylarının ardından kendilerinden savunma yazmalarını istediğini belirtmiş ve yazılan bu savunmaların yılsonu performans, terfi ve zam durumlarında etkili olduğu konusunda görüş bildirmektedir. Şirketlerinin uyguladıkları kuraldışı yolcu politikasında çalışanlar, şirketin personeli mi yolcuyu mu desteklediği konusuna fikir ayrılığında olduğu izlenmiştir.

Araştırma bulgularına göre, kuralların sık sık değişmesi ve salgın başlarında ücretsiz olan iptal ve değişiklik haklarının daha sonra ücretli olması sebeplerine bağlı olarak Covid-19 salgın sürecinin getirdiği yeni seyahat kuralları ve düzenlemelerin, kuraldışı davranış sıklığını artırdığını ifade etmektedir.

Bu bağlamda, yolcuların bilet satın alma esnasında kuralları uzun ve sıkıcı bulup, okumadan havalimanına gelmesinin önüne geçilebilmesi adına, havayolları internet sitelerinde daha fazla ilgi çekici görsellere yer vererek, kuralların yolcular tarafından ilgi çekici hale getirilmesini sağlayabilir. Bununla beraber havayolları, olası sistem kesintileri ya da olumsuz hava koşulları durumlarında yaşanan rötat ve iptallere karşı önceden bir uçuş planı senaryosu belirleyip bu planı çalışanlarla paylaşabilir ve tüm personelin kriz anında yeterli bilgiye sahip olmasını sağlayabilir. Böylelikle yolculara daha doğru bir bilgi aktarımı sağlanarak bu durumdan kaynaklanan kuraldışı davranışların sayısı indirgenebilir.

Vardiyalı çalışma düzeninin zorlukları göz önünde bulundurularak, çalışanların fazla mesai yaptığı, gecikme ve iptal günlerinde fazla mesai ücreti, vb. uygulamalar ile motivasyon artırıcı iyileştirmeler yapılabilir. Şirketin kuraldışı yolcu politikalarının tüm çalışanlar tarafından anlaşılabilmesi için, şirket içi eğitimler artırılabilir ve tüm istasyonlarda çalışanların bu kuralları uygulayıp uygulamadığının denetimleri sıklaştırılabilir. Covid-19 seyahat kuralları konusunda havayolu- devlet işbirliği sağlanarak gerekli yayın organları aracılığı ile yolculara yeni kuralların neden önemli olduğu konusunda yeterli bir bilgi sağlanması ve seyahatlerinden önce yolcuların sürece hazırlanması, havalimanında yaşanacak olumsuz durumların önüne geçmek adımlarından birisi olabilir.

Bu araştırma gerçekleştirilirken, Covid-19 salgın sürecinin devam etmesi kısıtı ile yer hizmetleri çalışanlarıyla yapılan görüşmelerin bir kısmı yüz yüze gerçekleştirilememiş ve online/telefon üzerinden ya da zoom/teams gibi görüntülü toplantı uygulamaları ile yürütülmüştür. Araştırma verileri toplanırken, belirtilen havalimanlarında çalışan bütün yer hizmetleri ekip sorumlularına ulaşmanın mümkün olmaması sebebi ile görüşmeler 30 görevli ile gerçekleştirilebilmiştir. Diğer bir kısıt, çalışmanın verileri Covid-19 salgını sebebi ile ülkemizde uygulanan seyahat yasaklarının yeni kaldırıldığı ve yoğunluğun fazla olduğu bir dönemde gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle yoğunluğun daha az olduğu kış aylarında yapılacak araştırma sonuçları farklılık gösterebilir.

KAYNAKÇA

Acar, A., Erkan, M. (2018). The effects of quality of work life on burnout syndrome: A study on hospitality industry. *Journal of Tourismology*, 4(1), 35-53.

Bataineh, K. (2019). Impact of work-life balance, happiness at work, on employee performance. *International Business Research*, 12(2), 99-112.

Boymul, E., Özeltürkay, E. (2017). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisi: Bir sanayii kuruluşunda uygulama. *Journal of Yasar University*, 12(46), 93-102.

Chebolu, R., Sitaramaiah, T. & Saravanan, D. (2020). Employee burnout: The new conceptual understanding. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, 12(9), 314-326.

Demirbay, F. (2017). Sivil havacılıkta kural dışı davranan yolcu tehdidi. *4 Ulusal Havacılık Teknolojisi ve Uygulamaları Kongresi'nde sunulan bildiri*. İzmir, Turkey, 17-18 Kasım, 87-95.

Diefendorff, J., Meredith H., Gosserand R. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66(2): 339-357.

Doğan, A., Sığı, Ü. (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126.

Fisher, G., Bulger, C., Smith, C. (2009). Beyond work and family: A measure of work/nonwork interference and enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 441-456.

Gabriel, A., Diefendorff, J. (2015). Emotion labor dynamics: A momentary approach. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1804-1825.

Guest, D. (2002). Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information*, 41 (2), 255-279.

Hochschild, A. (1983). The managed heart: The commercialization of human feeling, *University of California Press*, Berkeley, Los Angeles.

Hsin-Hui, Y., Hsin Yi, H., Brian, K. (2017). Impacts of misbehaving air passengers on frontline employees: Role stress and emotional labor, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7).

IATA (2015). Guidance on unruly passenger prevention and management. Eylül, 2021 tarihinde <https://3rxg9qeal8zhtl6s2u8jammft-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2013/10/Guidance-On-Unruly-Passenger-Prevention-And-Management-1st-Edition.pdf> adresinden alınmıştır.

ICAO (2019). Manual on the legal aspects of unruly and disruptive passengers. Eylül, 2021 tarihinde

[https://www.icao.int/MID/Documents/RPTF%20Stream%203/Manual%20on%20the%20Legal%20Aspects%20of%20Unruly%20and%20Disruptive%20Passengers%20\(Doc%2010117\).pdf](https://www.icao.int/MID/Documents/RPTF%20Stream%203/Manual%20on%20the%20Legal%20Aspects%20of%20Unruly%20and%20Disruptive%20Passengers%20(Doc%2010117).pdf) adresinden alınmıştır.

Karakaş, A., Gökmen, G. (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya’da bir araştırma¹. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127.

Kasbuntoro., Irma, D., Maemunah, S., Mahfud, I., Fahlevi, M., Parashakti, R. (2020). Work-Life balance and job satisfaction: A case study of employees on banking in Jakarta. *International Journal of Control and Automation*, 13(4), 439-451.

Maslach, C., Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Maslach, C. (2003). Job burnout: New Directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.

Öz, B., Çeviren, S. (2017). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu: Mersin örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3), 41-59.

Özgül, B., Erkmén, T., Karaaslan, E. (2020). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık ilişkisinde iş-yaşam dengesinin aracılık rolü üzerine bir araştırma. *Business&Management Studies: An International Journal*, 8(5), 4364-4412.

Rodoplu Şahin, D., Ünal, S. (2021). Havayolu müşterilerinin olumsuz davranışlarının havalimanı yer hizmetleri çalışanları ve yönetim açısından değerlendirilmesi. *6. Uluslararası EMI Girişimcilik & Sosyal Bilimler Kongresi Bildiri Özet Kitabı*, Varna, 16-18 Eylül, 89.

SHGM (2013). Yolcu Hizmetleri Formu, Eylül 2021 tarihinde http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/yolcu_hizmetleri_06.02.2014.pdf adresinden alınmıştır.

Shosen, H.& Sonnentag, S. (2018). The effects of employee burnout on customers: An experimental approach. *An International Journal of Work, Health & Organisations*, 34(2), 127-147.

Toker, B.& Kalıpçı, M. (2020). İş-yaşam dengesinin yaşam doyumuna etkisinde işe gömülmüşlüğün aracılık rolü: Konaklama işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 888-901.

Topaloğlu, E.& Sönmez, R.& Yazgan, A. (2019). Çalışmaya tutkunluk ve iş yaşam dengesi arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerine. *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi*, 13(1), 59-76.

Yıldız, A., Fırat, A. (2017). Havayolu yolcu pazarı bölümlerinin incelenmesi. *International Journal of Academic Value Studies(Javstudies)*, 3(5), 241-260.

Yılmaz, M. (2021). Kuraldışı yolcu davranışlarının havayolu çalışanlarının tutumları üzerine etkisi. *The Journal of Social Science*, 5(9), 110-129.

<https://www.foxnews.com/travel/air-france-passenger-forces-emergency-landing-bulgaria>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

<https://www.superhaber.tv/ucusu-iptal-olan-yolcular-cildirdi-havalimanindaki-o-anlar-kamerada-video-364577>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

<https://www.sozcu.com.tr/2021/dunya/istanbul-seferini-yapan-ucakta-kavga-cikti-ortalik-karisti-6367261/>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

<https://www.sozcu.com.tr/2021/dunya/almanya-turk-yolculara-polis-mudahalesi-turkiyeye-ucuslar-durduruldu-6519552/>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

<https://twitter.com/Alilnli/status/1457136038728683521?s=20>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

<https://www.yeniakit.com.tr/haber/ucakta-maske-kavgasi-1572280.html>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.