

DOI: 10.30520/tjsosci.869499

**KURALDIŞI YOLCU DAVRANIŞLARININ HAVAYOLU ÇALIŞANLARININ
TUTUMLARI ÜZERİNE ETKİSİ**

*THE EFFECT OF UNRULY PASSENGER BEHAVIORS ON ATTITUDE OF AIRLINE
EMPLOYEES*

Mustafa Kemal YILMAZ¹

ÖZET

Havacılık sektöründe, küreselleşmenin etkisiyle birlikte rekabetin artması, müşteri memnuniyetinin önemini artırmıştır. Havayolu şirketleri; bir yandan hizmet sağladıkları müşterilerinin / yolcularının memnuniyetini sağlamaya çalışırken, diğer yandan yine müşterilerinden / yolcularından kaynaklı sorunları çözmeye çalışmaktadırlar. Havacılık sektöründeki tüm paydaşlar; gerek ulusal, gerek uluslararası standartlara uygun olarak faaliyetlerini gerçekleştirmektedirler. Tüm paydaşların yanı sıra, yolcularında bu kurallar doğrultusunda hareket etmeleri beklenmektedir. Zira; kurallara uyulmaması neticesinde ortaya çıkabilecek olumsuz durumlar, uçuş emniyetini tehlikeye atabileceği gibi, daha vahim sonuçlarında ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Çalışma kapsamında, kural dışı yolcu davranışlarının nasıl ortaya çıktığı, çalışan personelin yolcuların bu tutum ve davranışlarından nasıl etkilendiği ve bu süreci nasıl yönettikleri incelenmiştir. Araştırmada, nitel ve nicel veri yöntemleri birlikte kullanılmıştır. Kural dışı yolcu davranışlarına ilişkin literatür taraması yapılarak, anket çalışması yoluyla İstanbul Havalimanı'nda çalışan havayolu ve havalimanı personelinin gün içinde maruz kaldığı kural dışı davranışlara ilişkin tutumlarını iletmeleri istenmiştir. Covid-19 pandemi sürecinin uzun süredir devam etmesi sebebiyle anket çalışması, online / çevrimiçi olarak yürütülmüştür. Bu açıdan; araştırmada karma araştırma yöntemi uygulanmış, nitel ve nicel yöntemler birlikte kullanılarak ölçek geliştirmeye yönelik bir model oluşturulmaya çalışılmış, 173 kişiye ulaşılarak anket yoluyla veriler toplanmış, analizler yapılarak araştırmanın alan yazına kuramsal ve uygulama açısından katkı sağlaması amaçlanmıştır. Çalışmanın, kural dışı yolcu davranışları ve bu davranışların çalışanların tutumları üzerindeki olumlu - olumsuz etkilerini belirlemeye yönelik havayolu şirketleri özelinde alan yazına katkı sağlaması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kuraldışı Yolcu, Havayolu, Havacılık, Çalışan, Tutum

Jel Sınıflandırması: L93, M12, J28, K40

¹ Dr. Öğr. Üyesi, T.C. Samsun Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü, kemal.yilmaz@samsun.edu.tr ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1533-8990>

ABSTRACT

Increasing competition in the aviation industry with the effect of globalization has increased the importance of customer satisfaction. Airline companies, on the one hand, try to ensure the satisfaction of their customers / passengers, on the other hand, they try to solve problems arising from their customers / passengers. All stakeholders in the aviation sector carry out their activities in accordance with both national and international standards. Passengers, as well as all stakeholders, are expected to act in line with these rules. Because, adverse situations that may arise as a result of not obeying the rules may endanger the flight safety and cause more grave consequences. In the scope of the study, how the unruly passenger behaviors emerged, how the employees were affected by these attitudes and behaviors of the passengers and how they managed this process were examined. In the research, qualitative and quantitative methods were used together. The literature on unruly passenger behaviors was searched, the airline and airport employees working at Istanbul Airport were asked to convey their attitudes towards the irregular behaviors they were exposed to during the day through the survey. Since the Covid-19 pandemic process has been going on for a long time, the survey was conducted online. In this respect, the mixed research method was applied in the study, a model was tried to be developed for scale development by using qualitative and quantitative methods together, data were collected through questionnaires by reaching 173 people, and it was aimed to contribute to the literature in terms of theoretical and application by analyzing. The study is expected to contribute to the literature on airline enterprises to determine the unruly passenger behavior and the positive and negative effects of these behaviors on employees' attitudes.

Keywords: Unruly Passenger, Airline, Aviation, Employee, Attitude

Jel Codes: L93, M12, J28, K40

1. GİRİŞ

Havayolu ulaşımı günümüzde en kolay ve en çok tercih edilen hızlı ulaşım modlarından birisidir. Herhangi bir müşteri memnuniyetsizliğine ve aksaklığa mahâl vermeden uçuşların emniyetli bir şekilde yapılabilmesi, üretilen emtianın hizmet olması sebebiyle önem arz etmektedir. Ancak; zaman zaman gerek müşterilerin, gerek havayolu çalışanlarının içinde buldukları duygusal durum veya müşterilerin hizmet sürecinde herhangi bir sorunla karşılaşmaları, çoğu zaman istenmeyen ve hoş olmayan durumların ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

İnsanların içerisinde bulunduğu fiziksel ortam, stres ve olumsuz durumların yarattığı baskı ile, çalışan personel ve yolcular arasında yaşanabilecek olası gerilimler, kural dışı davranışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Havayolu işletmelerinde çalışan personelin zaman zaman iş hayatında kötü muameleye maruz kalmaları, yaşanan iyi ya da kötü davranışlar, onların tutum ve davranışlarını olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir.

Emniyetli bir uçuş için gerekli olan kurallara uyulmaması, yapılan uyarıların dikkate alınmaması veya yolcuların uçuştan önce kullandıkları herhangi bir maddenin etkisi ile çevresine rahatsız edici davranışlarda bulunması, havacılıkta kuraldışı davranış olarak değerlendirilmekte; başta çalışanlar olmak üzere, diğer yolcular da bu süreçten olumsuz yönde etkilenmektedirler. Çoğu zaman, kural dışı davranışın muhatabı doğrudan müşteriler olmamaktadır. Yolcuların hizmet aldıkları havayollarının politikaları veya bilgilendirmelerinden haberdar olmamaları, herhangi bir sorun veya aksaklıkla karşılaştıklarında doğrudan havayolu personeli ile karşı karşıya gelmelerine sebep olmaktadır. Buna bağlı olarak; olayın ciddiyetine göre, kuraldışı davranışların çalışanlar üzerinde bıraktığı etki farklılık göstermektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kural Dışı Yolcu Kavramı

Kural dışı yolcu kavramı, sivil havacılığın gelişim sürecinde bir güvenlik açığı olarak ortaya çıktığı andan itibaren; yapılan anlaşmalar ile her havayolu şirketi, kendi özelinde bu duruma karşı bir savunma mekanizması geliştirmektedir. Kural dışı yolcu yönetiminde, gerek uçuş öncesi, gerek uçuş zamanı, gerekse uçuştan sonra herhangi bir kişiye veya mülke zarar verme potansiyeli oluşturan olumsuz davranışların, emniyet risk seviyesine uygun olarak kabul edilebilir bir seviyede tutulması havayolu şirketi açısından oldukça önemlidir.

Kural dışı yolcu tanımlamaları incelendiğinde; asi yolcular, sivil bir uçakta, kalkıştan önce uçak kapısının kapalı olduğu andan, inişten sonra tekrar açıldığı ana kadar risk oluşturan kişiler olarak tanımlanmaktadır (ICAO, 2017).

Asılsız veya yıkıcı terimi, uçaktaki davranış kurallarına uymayan veya mürettebat üyelerinin talimatlarına riayet etmeyen, bu yüzden uçak içerisindeki düzen ve disiplini bozan, güvenliği tehlikeye atan yolcuları ifade etmektedir (IATA, 2015).

Kural dışı yolcu ise; uçakta kalkış öncesinden, uçak kapısının kapanmasına, indikten sonra da tekrar açılmasına kadar olan sürede, yolcu ve personelin düzenini veya güvenliğini tehlikeye atacak hareketlerde bulunan, uçaktaki malzemelere zarar veren, tehdit eden veya sivil havacılık alanında uygulanan mevzuat kurallarına ve mürettebatın uyarılarına uymayan kişi olarak tanımlanmaktadır (SHGM, 2013).

Kural dışı davranışta bulunan yolcuların uçuş güvenliğini tehlikeye atmaları, huzur ortamının bozulmasına, çalışanlar ile diğer yolculuk yapan yolcuların bu süreçten olumsuz yönde etkilenmelerine zemin oluşturmaktadır. Gergin bir ortam oluştuğunda bu yalnızca olayın içinde olan bireyleri değil, aynı zamanda çevrede çalışan, bekleyen, yolculuk yapan diğer yolcuları olumsuz yönde etkilemektedir (EASA, 2020).

Kural dışı yolcu davranışında havayolu çalışanlarının ve havayolunun kendisinin ortaya çıkan durumun boyutuna göre maddi ve manevi bir zarara katlandığı da görülmektedir (Tsang, Masiero ve Schuckert, 2018).

Buradan hareketle; kural dışı yolcu, havalimanına giriş yapılmasından uçuşun tamamlanmasına kadar geçen sürede, herhangi bir kişinin veya mülkün zarar görmesine neden olabilecek, her türlü prosedür dışı, kabul edilmeyen davranışları sergileyen kişiler olarak nitelendirilebilir. Özetle, işleyen bir sürecin veya düzenin aksaması ya da yolcu tarafından sabote edilmesidir. Havayolu ve havalimanı çalışanları yolcularla uçuşun her sürecinde etkileşim içerisinde bulunmaktadır. Yolcuların birçok olumsuz etken dolayısı ile havayolu veya havalimanı kurallarını ihlal etmesi, kural dışı (asi) yolcu olarak nitelendirilmesine sebep olmaktadır.

2.2. Kural Dışı Yolcu Davranışları

Kural dışı davranan yolcu davranışları ICAO'ya göre (2017);

- İyi düzen, can ve mal güvenliğini tehlikeye atan saldırı, yıldırma, tehdit veya kasıtlı umursamazlık;
- Görevlerin yerine getirilmesinde veya görevlerini yerine getirme sorumluluğu olan bir mürettebat üyesine saldırı, gözdağı verme, tehdit veya müdahale;
- Bir uçağa, ekipmanına veya görevli yapılara, uçağın veya yolcularının güvenliğini tehlikeye atacak ekipmanlara kasıtlı olarak zarar verme;

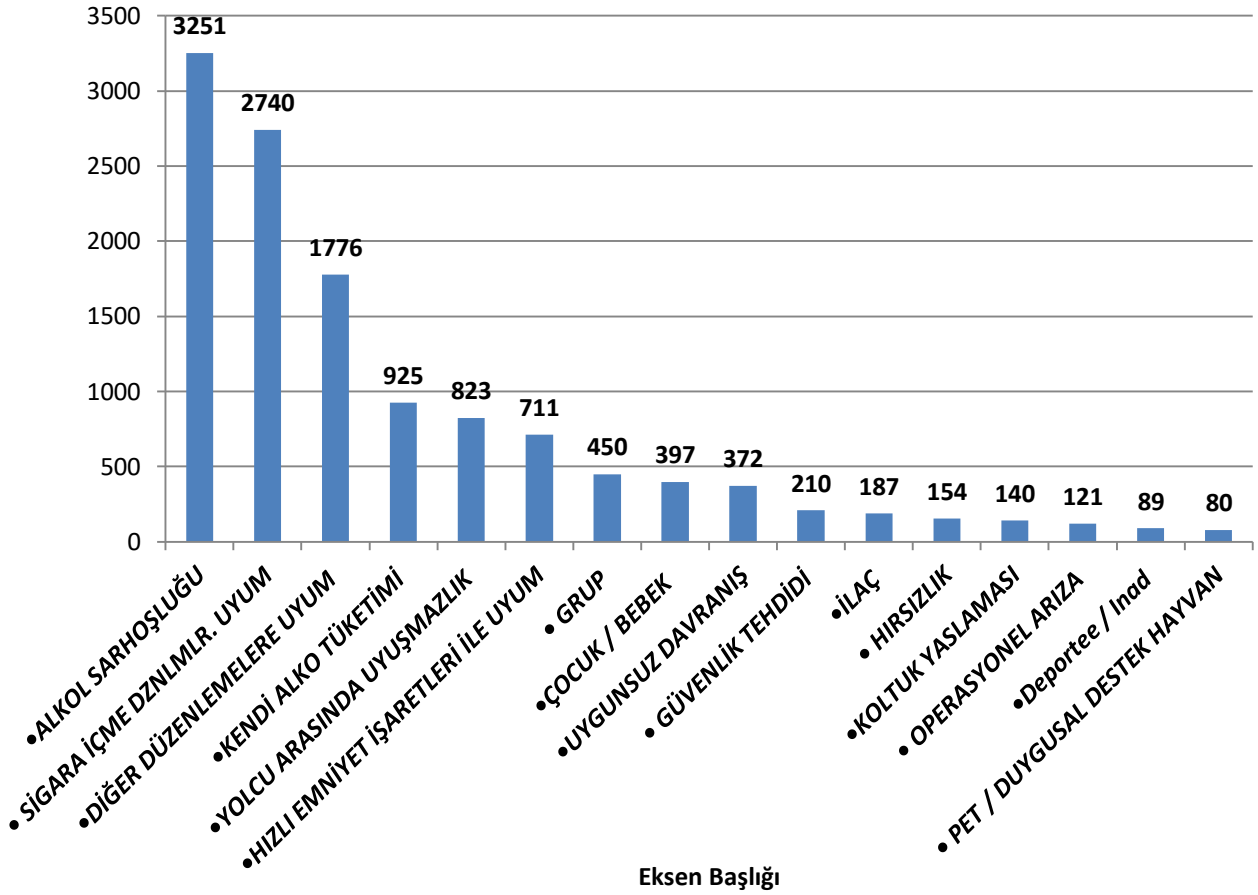
- Yanlış olduğu bilinen bilgileri kasıtlı olarak ileterek uçuş esnasında uçağın güvenliğini tehlikeye sokmaya çalışma;
- Güvenli, düzenli veya verimli operasyonlar için yasal uyarılara veya talimatlara uymama olarak tanımlanmaktadır.

IATA (2015) ise; uçak içerisinde uçuş emniyetini riske atacak “asi/yıkıcı” davranışları aşağıdaki gibi tanımlamıştır.

- Yasadışı uyuşturucu tüketimi;
- 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 (kişiyeye yönelik birisine zarar verme tehdidi ya da bir bomba tehdidine atıfta bulunan ifadeler, karışıklık ve kaosa neden olan durumlar vb.)
- Cinsel istismar/taciz
- Diğer huzur bozucu davranışlar (Çığlık atma, sinir bozucu davranışlar, koltuk arkalıklarına/ tepsi masalarına tekme atma vb.)

Kural dışı yolcu davranışları incelendiğinde (Grafik 1); yolcuların belirli bir alışkanlık, stres, baskı veya bilinçsizlikten dolayı ortaya çıkan davranışları oluşturdukları görülmektedir. IATA'nın (2017) kuraldışı davranışlara yönelik bir çalışmasında kural dışı yolcu davranışına sebep olabilecek etkenler 16 başlık altında gruplandırılmıştır. Dünya genelinde havayolu ile seyahatte en çok karşılaşılan kural dışı davranışların alkol ve sigara kullanımına bağlı olarak ortaya çıktığı görülmektedir.

Kuraldışı Olay Türleri



Grafik 1: Kural Dışı Davranışlara Etki Eden Faktörlerin Dağılımı
Kaynak: (IATA, 2017)

Diğer taraftan, yolcu özelinde bir değerlendirme yapıldığında; sigara bağımlılığı olan bir yolcunun havalimanına giriş yaparak, güvenlik noktalarından geçtikten sonra sigara içebileceği uygun bir yer bulamaması; içmediği sürede oluşan stres, yasaklamaların sıkı bir denetime tabi olması, bu kurallara aykırı bir eylem gerçekleştirir ise karşı karşıya kalacağı idari ve maddi yaptırımlar, içinde bulunduğu kriz durumunu yönetememesine ve kural dışı bir davranış sergilemesine zemin oluşturmaktadır (Mann, 2000).

Uluslararası havacılık otoriteleri ve kuruluşlarının yanı sıra havayolu şirketleri de (Tablo 1) kendi uçuş güvenliklerini sağlayabilmek için kural dışı yolcu davranış türlerini ve müdahale yöntemlerini belirlemeye yönelik çalışmalar yapmaktadırlar.

Tablo 1. Havayolu Şirketleri Tarafından Tanımlanan Kural Dışı Yolcu Davranışları

a. Saldırı, korkutma, gözdağı, tehdit ve hakaret vb. yoluyla yolcu ve uçuş emniyetini tehlikeye sokacak, can ve/veya mal kaybına yol açabilecek, saygısız, lakayt ve rahatsız edici davranışlarda bulunmak,
b. Yer personeli ve/veya uçucu (kokpit ve kabin ekibi) personelin görevlerini engelleyecek veya performanslarının düşmesine yol açabilecek saldırı, korkutma, tehdit, hakaret vb. davranışlarda bulunmak,
c. Uçak, uçucu (kokpit ve kabin ekibi) personel veya yolcuların güvenliğini tehlikeye atabilecek, uçak veya ekip teçhizatına zarar verebilecek davranışlarda bulunmak,
d. Uçuş emniyetini tehlikeye sokabilecek yalan ve/veya yanlış beyanlarda bulunmak,
e. Emniyetli, düzenli, etkin yer ve uçuş operasyonu sağlayan yürürlükteki yasal emir, direktif ve kanunlara aykırı davranışlarda bulunmak,
f. Yerde ve uçak içinde görevli personelin Ortaklık kurallarının uygulanmasını temin etmek amacıyla verdiği talimat ve emirlere itaat etmemek, (sigara içmek, kurallara aykırı şekilde elektronik cihaz kullanmak vb.)
g. Uçuş öncesi aşırı derecede alkol alma veya uçuş esnasında aşırı derecede alkollü içki kullanma nedeniyle diğer yolcuların huzurunu ve konforunu bozucu davranışlarda bulunmak,
h. Uçuş öncesi uyuşturucu tesirinde olmak ve/veya uçuş sırasında uyuşturucu kullanmak (tıbbi gerekçesi olanlar hariç),
i. Uçuş sırasında kabindeki genel tutum ve davranışları, yüksek ses tonu, oturma şekli, genel ahlak kurallarına aykırı ve benzeri hareketleri nedeniyle diğer yolcuların huzurunu ve konforunu bozucu davranışlarda bulunmak,
j. Suç işlemek (yaralama, adam öldürme gibi).

Kaynak: (THY, Yer Hizmetleri El Kitabı, 2013)

Havayolu şirketlerinin karşılaştıkları kural dışı yolcu davranış türlerinin çeşitliliği, bunların bir kategori haline getirilerek seviyelere ayrılmasını ve seviye tiplerine göre emniyet/güvenlik önlemlerini alınmasını gerekli kılmaktadır.

2.3. Kural Dışı Yolcu Seviyeleri

Kural dışı yolcu davranışları gerek uluslararası otoritelerce gerek havayolu şirketleri özelinde dört farklı seviyede incelenmektedir. Bu davranış seviyeleri şiddet içerikleri ve davranış sertliklerine göre farklılık göstermektedir.

ICAO, kural dışı yolcu ayrımlarını 4 seviye olarak belirlemiştir. IATA ve diğer kural koyucular daha kapsamlı ve daha çeşitli gruplara ayırarak kendilerine göre prosedürler ve uygulamalar geliştirmişlerdir. ICAO'ya (2015) göre bu dört seviye;

- 1-Küçük Tehditler: Sözel Davranışlar,
- 2-Orta Tehditler: Fiziksel İstismar,
- 3-Ciddi Tehditler: Hayatı Tehlike Atan Davranışlar,
- 4-Uçuş mürettebatı ve uçağın kendisine yönelik saldırı, sabotaj ve ihlallerdir.

ICAO bu dört temel seviyeye göre genel kuralları belirlemiştir. Havayolu şirketleri ve ülkelerin yetkili otoriteleri bu temel kurallara göre kendi havacılık sektörleri için gerekli olan düzenlemeleri yaparlar.

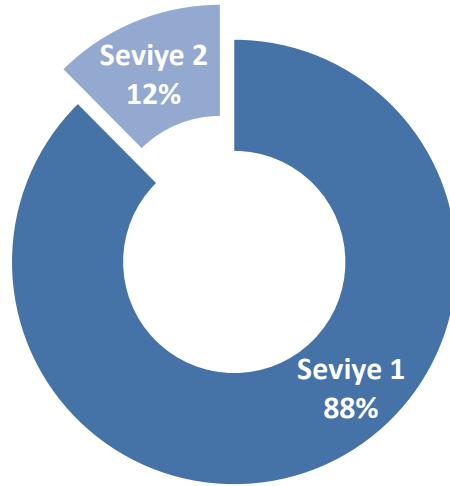
Kural dışı (asi) yolcu davranışında ortaya çıkan durumun şiddeti; (Tablo 2) havayolu şirketlerinde seviyelerle nitelendirilmiştir. Bu seviyeler ortaya çıkan kural dışı davranışın risk boyutu ve gerekli önlemin alınması için önemli bir etkidir.

Tablo 2. Kuraldışı Yolcu Davranışı Risk Seviyeleri

SEVİYE I: Normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarda bulunma.
SEVİYE II: Sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyet ve güvenliğini ihlal ederek, güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren kural dışı davranışlarda bulunma, yolcuların, yer ve uçucu personelin ve uçağın güvenliği için tehdit teşkil eden I. seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi.
SEVİYE III: Yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylar. (Örnek: Yolcunun yer veya uçucu personele fiziki saldırıda bulunması, bomba ve uçak kaçırma tehdidi, izin verilmemiş silah taşıma vb.)
SEVİYE IV: Kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek.

Kaynak: (THY, Kabin El Kitabı, 2013)

IATA (2015) tarafından yapılan bir araştırmada (Grafik 2); kuraldışı davranış seviyelerine ilişkin havayolu şirketleri tarafından bildirilen olayların %88'i Seviye 1 (tipik olarak sözel) davranış düzeyinde gerçekleşirken, bildirilen olayların %12'si ise; Seviye 2 (fiziksel nitelikte) davranış düzeyinde gerçekleşmiştir (IATA, 2017).



Grafik 2. IATA Kural Dışı Yolcu Seviyeleri

Kaynak: (IATA, 2017)

Yapılan bir çalışmada; bazı kural dışı davranan yolcuların, genel olarak tüm havayolu çalışanları için zorlayıcı olduğu, bazılarının ise sadece belirli havayollarının çalışanları için zorlayıcı olduğu tespit edilmiştir. Kural dışı yolcuların yönetilmesi, davranışın zorluk seviyesi ve personelin yetkinliği konusunda havayolları arasında farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu durum, şirket politikasını, eğitim programlarını, personel desteğini ve verilen yetkiler arasındaki farklılıkları doğrudan etkilemektedir (Yang ve Chang, 2012).

Kural dışı yolcuların çeşitliliği ile davranış seviyelerinin ve zorluk derecelerinin havayolu özelinde farklılık göstermesi çalışanların tutumlarını da etkilemektedir. Bir havayolu şirketinde bazı çalışanlar için fazla alkol almış yolcular zorlayıcı olurken, bazı çalışanlar için verilen talimatlara uymayıp sürekli itiraz eden yolcular daha fazla zorlayıcı olabilmektedir (Baskas, 2016).

2.4. Yolcuları Kural Dışı Davranmaya İten Nedenler

Genellikle kural dışı davranışlar tek bir olayın sonucu değil, bir dizi olayın meydana gelmesi sonucunda oluşmaktadır. Kural dışı davranışların erken belirtileri sıklıkla gözlenebilir. Yolcunun davranışları ve mimikleri, beden dili, iletişim halinde iken karşı tarafın gözlemi ile fark edilebilir. Stres altında ve gergin yolcu profili rahatlıkla fark edilebilir ve gözlemlenerek ortaya çıkabilecek bir kural dışı duruma daha kolay müdahale edilebilir.

Kural dışı yolcu davranışının ortaya çıkmasında bireysel faktörlerin yanı sıra, havalimanı/havayolunda çalışan personel kaynaklı veya operasyonel kaynaklı sebeplerin de tetikleyici olduğu görülmektedir.

Havayolu açısından değerlendirildiğinde, yolcuların rahat ve esnek (kural esnetmeye yönelik) davranışları ciddi kurallar üzerine kurulu bir düzen olan havayolu hizmetlerinde tolere edilememektedir. Bu durum, yolcular ve çalışanlar arasında tatsız davranışların ve istenmeyen durumların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Karşılıklı olarak içinde bulunulan fiziksel ortam ve duygusal durum olayın büyüklüğüne göre farklı davranışların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

Yolcu açısından değerlendirildiğinde ise, uçuşla ilgili yaşanan bir aksaklık, varılmak istenilen yere zamanında varılamaması veya vardığı zaman yolculuğun değerini yitirmiş olması yolcuyu kural dışı davranmaya itmektedir. Herhangi bir maddenin etkisinde olmak da, bilinçsiz olarak kural dışı davranışlar sergilemek için bir sebeptir. Kişilerin hizmet aldığı karşı cinsten bireylere yönelik rahatsız edici davranışları da kural dışı bir davranış olarak değerlendirilmektedir (Goldsmid vd., 2016).

Yolcuları kural dışı davranmaya iten havayolu kaynaklı operasyonel sebepler değerlendirildiğinde;

- Tarife değişikliğine bağlı olarak yolcunun planladığı uçuşunun istenilenden farklı bir noktada seyretmesi,
- Aktarmalı uçuşun aksaması veya kaçırılması durumunda, bağlantılı uçuşlarda bir uçuş diğer bir uçuşa bağlanıyor ise yolcunun gecikme durumunda uçuşunun karmaşık hale dönmesi, kaçırması veya gideceği noktaya varmasındaki amacının artık ortadan kalkması,
- Uçuş iptali veya uçuşun başka bir noktaya divert etmesi durumunda uçuşların istenilen noktaya varmaması veya zamanında varılamaması,
- Güzergâh değişikliğine bağlı olarak yolcuların seyahat planlanmasının dışına çıkılması,
- Fazla bilet satışı,
- Gidiş-dönüş alınan sıralı biletlerde gidiş biletinin kullanılamaması nedeniyle yolcunun dönüş uçuşuna kabul edilmemesi gibi sebeplerden kaynaklanan mağduriyetler yolcuları stres altında kural dışı davranışa itebilmektedir.

Bu faktörlerin yanı sıra yolcuların haklarının farkında olmaması ya da sahip olduğu haklar konusunda bilgilendirilmemesi veya yolcular tarafından sahip olduğu hakların tam olarak algılanamaması da kural dışı davranışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Yolcuları kural dışı davranmaya iten havayolu / havalimanı personeli kaynaklı sebepler değerlendirildiğinde ise;

- Yolcuya yönelik olumsuz davranış ve tutumlar,
- Sözlü iletişim ve beden dili,
- Bilgilendirilmenin tam, açık ve anlaşılır bir şekilde yapılamaması,
- Dil uyumsuzlukları/yetersizliği/anlaşamama ile diğer sebepler gösterilebilir.

Bu bağlamda, bir taraftan yolcunun haklarını korumaya çalışırken, diğer taraftan müşteri memnuniyetsizliği yaratmadan hem havayolu şirketinin hem de çalışanlarının haklarının korunması gerekmektedir. Bu bakımdan, kural dışı davranışların yönetilmesi oldukça güç ve karmaşık bir hal almaktadır.

3. KURAL DIŞI YOLCU DAVRANIŞLARI VE ÇALIŞAN TUTUMLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Havacılık sektörünün yapısı ve işleyişindeki kural mekanizmasının sıklığı, çalışanlar ve bu hizmeti kullanan yolcular üzerinde bir sorumluluk oluşturmakta; zaman zaman yaşanan kural dışı yolcu davranışlarının gerek havayolu özelinde, gerek çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri sürecin yönetilmesini gerekli kılmaktadır.

Havayolu şirketlerinin politikalarında bu tür krizleri yönetme prensipleri genel olarak önleyici veya ortaya çıkması halinde hızlı bir şekilde tolere edilebilmeyi amaçlamaktadır. Olayların büyümesi, krizin yönetilememesi havayolu şirketlerini yapıcı davranmaya zorlamaktadır. Bu kapsamda; çalışmada kural dışı davranışların nasıl ortaya çıktığı, çalışan personelin yolcuların bu tutum ve davranışlarından nasıl etkilendiği ve bu süreci nasıl yönettikleri incelenmiştir.

3.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Önemi

Havacılık sektöründe; havayolu şirketleri için yolcu memnuniyeti kavramı, ilk sırada gelmektedir. Yapılan işte, sunulan emtia hizmet olduğu için ikili ilişkilerde tarafların memnuniyeti önem arz etmektedir. Çalışan personelin zaman zaman maruz kaldığı kural dışı davranışlar ve içinde buldukları karmaşık durumları yönetebilme yetisi, müşteri memnuniyetinin sağlanması noktasında ön plana çıkmaktadır. Çalışanlar, yolcuların zaman içerisinde kurallara uymama, bilgi eksikliğinden yanlış davranışlar sergileme, sözlü veya fiziksel taciz vb. durumlarda karşı karşıya kalabilmektedirler. Son yıllarda küreselleşme ve teknolojik gelişmelerinde etkisiyle birlikte havayolu ile seyahat imkanlarının artması, müşterilerin konforunu sağlamanın yanı sıra herhangi bir aksaklık veya bireysel faktörlerden kaynaklı kural dışı yolcu davranışlarını da gündeme getirmektedir. Diğer yandan, havayolu şirketleri tarafından sorun teşkil edebilecek konuların nasıl tanımlandığı ve bu tanımların ortaya çıkması durumunda kural dışı davranışların nasıl yönetileceği sorusu önemli hale gelmektedir. Çalışma kapsamında, havacılık sektöründe çalışan personelin maruz kaldığı kural dışı davranışlar ile bu davranışlara ilişkin tutumları incelenmektedir. Çalışanların en çok karşılaştıkları kural dışı davranışların tespit edilmesi ve bunların önlenmesine yönelik öneriler geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi, Kapsam ve Sınırlılıkları

Çalışma kapsamında, nitel ve nicel veri yöntemleri birlikte kullanılmıştır. Kural dışı yolcu davranışlarına ilişkin kapsamlı bir literatür taraması yapılarak, anket çalışması yoluyla İstanbul Havalimanı'nda çalışan havayolu ve havalimanı personelinin gün içinde maruz kaldıkları kural dışı davranışlara ilişkin tutumlarını iletmeleri istenmiştir. Bu çalışma,

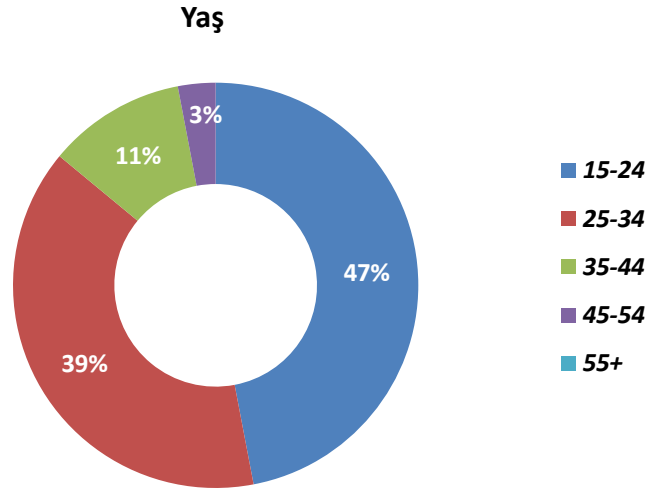
havalimanı ve havayollarında çalışan, yolcularla birebir iletişimde olan personele yönelik yapılmıştır.

Covid-19 pandemi sürecinin uzun süredir devam etmesi sebebiyle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilememiş; anket çalışması, online / çevrimiçi olarak google anket uygulaması üzerinden yürütülmüştür. Anket çalışması neticesinde 173 kişiye ulaşılarak veri girişleri tamamlanmıştır.

Araştırmanın kapsamı gereği; çalışanlardan, kural dışı yolcu türleri, davranışlar, karşılaşma sıklıkları, yaşanan olumsuz durumlara ve süreci nasıl yönettiklerine ilişkin tutumlarını iletmeleri istenmiştir. Çalışmada anket ile veri toplama yöntemi kullanılmış olup, demografik faktörleri belirlemeye yönelik soruların yanı sıra çalışanların tutumlarını ölçmeye yönelik “kesinlikle katılıyorum (5) > kesinlikle katılmıyorum (1)” beşli likert ölçek kullanılmıştır. Çalışma kapsamında, objektif ve tarafsız sonuçlara ulaşılabilmesi için çalışanların isim belirtmeden görüşlerini iletmeleri istenmiştir.

3.3. Araştırma Bulguları

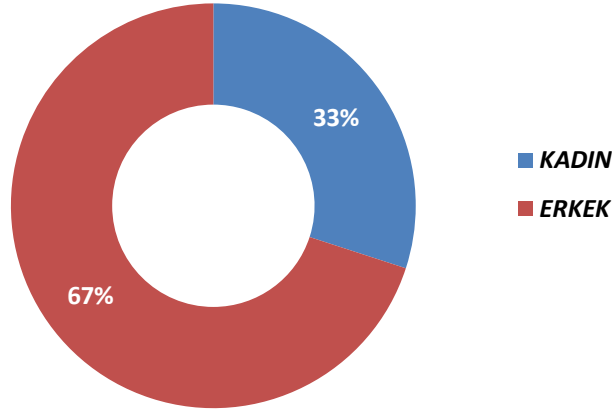
Araştırmaya katılan çalışanların yaş gruplarına göre dağılımı, Grafik 3’de verilmektedir. %47 ve %39’luk oranlarla 15-24 ve 25-34 yaş grubundaki genç çalışanların araştırma örnekleminin büyük bir kısmını oluşturduğu görülmektedir.



Grafik 3. Katılımcıların Yaşlara Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların, cinsiyete göre dağılımı Grafik 4’de verilmektedir. Çalışanların %67 oranla büyük bir kısmı erkek çalışanlardan, %33’lük kısmı ise; kadın çalışanlardan oluşmaktadır.

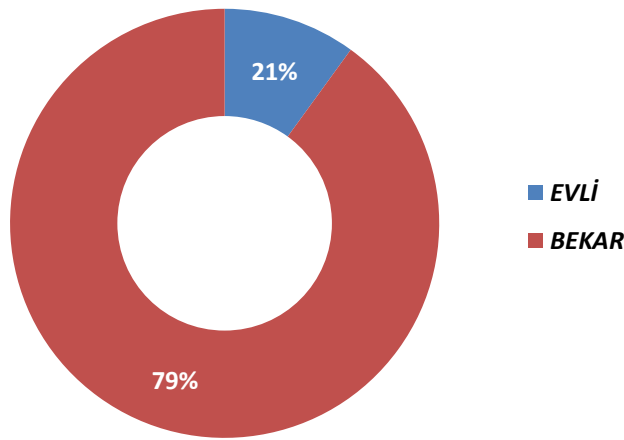
Cinsiyet



Grafik 4. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durumu, Grafik 5’de verilmektedir. Çalışanların %79 oranla büyük bir kısmı bekar çalışanlardan, %21’lik kısmı ise; evli çalışanlardan oluşmaktadır.

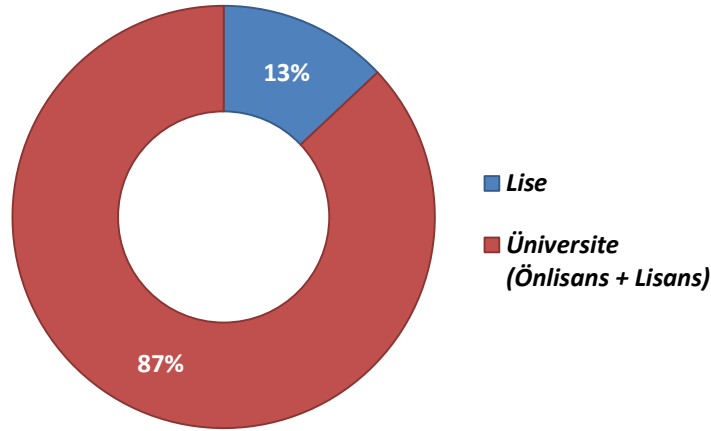
Medeni Durum



Grafik 5. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumu, Grafik 6’da verilmektedir. Çalışanların %87 oranla büyük bir kısmının üniversite (Önlisans + Lisans) mezunu olduğu, %13’lük kısmının ise; lise mezunu olduğu görülmektedir. Havacılık sektörünün yapısı gereği, belli eğitim seviyelerinde mesleki eğitimler alındıktan sonra belirli pozisyonlarda çalışılabilmektedir. Bu açıdan, çalışanların önemli bir kısmının üniversite mezunu olduğu görülmektedir.

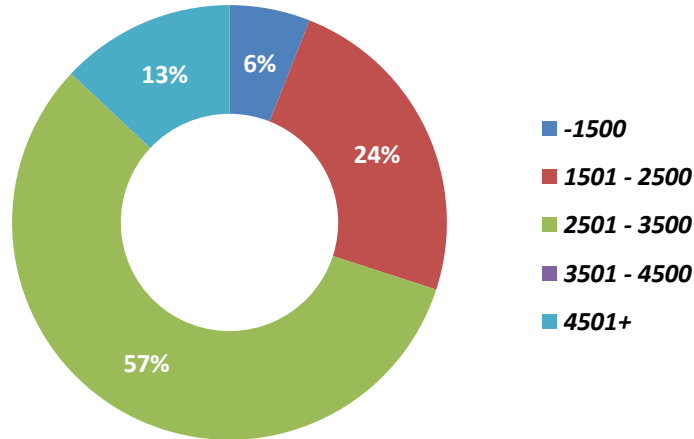
Eğitim Durumu



Grafik 6. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların gelir durumu Grafik 7’de verilmektedir. Çalışanların %57 oranla büyük bir kısmının, 2501-3500TL gelir aralığında bir ücret aldığı görülmektedir. 4501TL üzerinde ücret alan çalışanlar, araştırma örnekleminin %13’ünü oluşturmaktadır.

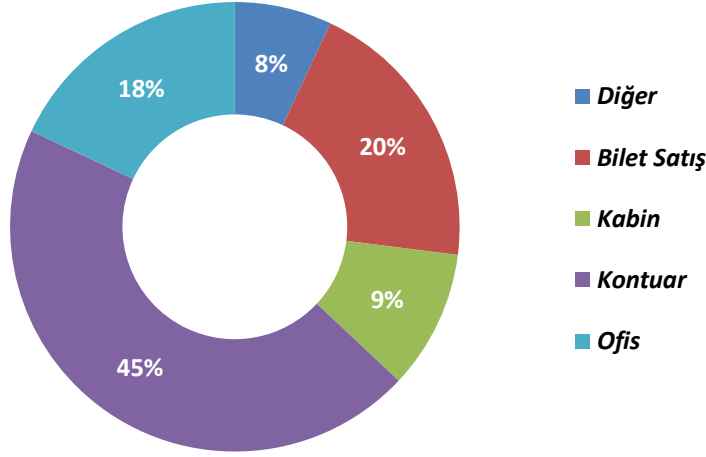
Gelir Durumu



Grafik 7. Katılımcıların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların çalıştıkları birim ve departmanlara göre dağılımı, Grafik 8’de verilmektedir. Araştırmaya katılan çalışanlardan kural dışı yolcu davranışına en fazla maruz kalan birimin %45 oranla Kontuar / Check-in alanı olduğu görülmektedir. Bu birimi %21’lik oranla Bilet - Satış birimi, %18’lik oranla ofis ortamında çalışanlar, %9’luk oranla ise; Kabin hizmetleri departmanında çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışılan birimlerin, yolcularla karşılaşma ve muhatap olma durumları birbirinden farklı olduğu için, farklı birimlerde çalışanların verdiği cevapların farklı oranlar göstermesi olağan kabul edilmektedir. Kontuarda çalışan personelin ofiste çalışan personele göre; kural dışı yolcu ile karşılaşma ve muhatap olma durumları daha fazla olduğu için, orada çalışan personelin yolcuların davranışlarına yönelik tutumları da farklılık göstermektedir.

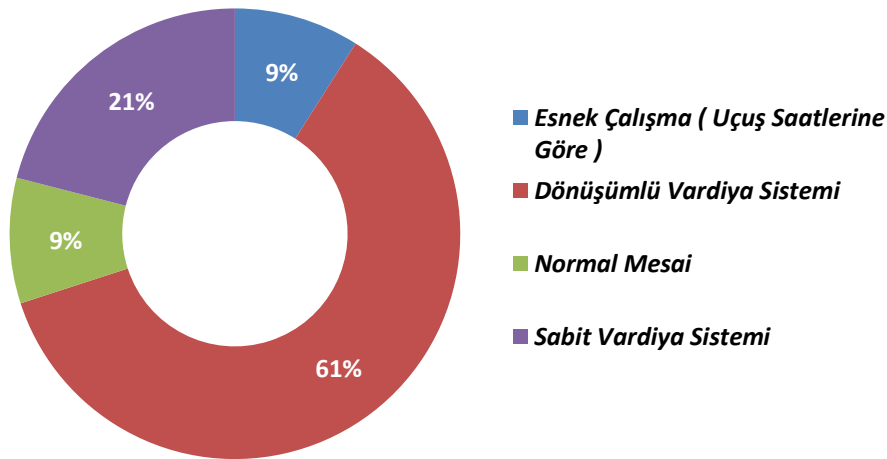
Çalışılan Birim / Departman



Grafik 8. Katılımcıların Görev Aldıkları Birim / Departman

Araştırmaya katılan çalışanların çalışma türü / mesai dağılımı, Grafik 9’da verilmektedir. Çalışanların %61 oranla büyük bir kısmı Dönüşümlü Vardiya sisteminde, %21’lik kısmı Sabit Vardiya Sisteminde, %9’luk kısmının ise; Normal Mesai ve Esnek Çalışma sistemlerinde çalıştığı görülmektedir. Çalışma koşulları, çalışanların verdikleri tepkiler üzerinde etkili bir faktördür. Havacılık sektörünün yapısı gereği örneklemini oluşturan çalışanların çoğu, vardiya sisteminde çalışmaktadır. Bu bakımdan; havayolu şirketleri, hizmet kalitesi ve devamlılığı açısından dönüşümlü ve esnek vardiyaları daha çok tercih etmektedirler.

Çalışma / Mesai Türü

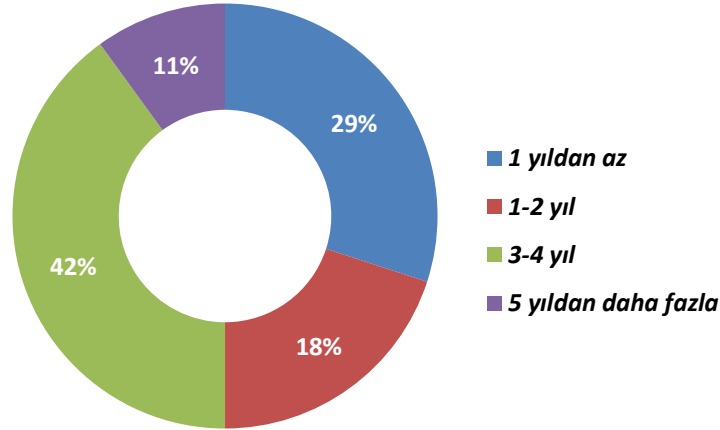


Grafik 9. Katılımcıların Çalışma Türü / Mesai Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların sektördeki çalışma süreleri, Grafik 10’da verilmektedir. Çalışanların %42 oranla büyük bir çoğunluğunun 3 ila 4 yıl arasında bir sektör tecrübesine sahip oldukları görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların %29’luk önemli bir kısmının da 1 yıldan daha az bir sektör tecrübesine sahip oldukları görülmektedir. Havacılık

sektörünün yapısı gereği; çalışma süreleri arttıkça, sektörde kazanılan tecrübe de o ölçüde artmaktadır. Nitekim, kuraldışı yolcu davranışı yönetiminde de tecrübe ön plana çıkmaktadır. Çok daha fazla durumla karşılaşılması ve sürecin nasıl yönetildiğinin zaman içerisinde öğrenilmesi, kural dışı yolcu yönetiminde sektördeki çalışma süresinin önemini ortaya koymaktadır.

Sektördeki Çalışma Süresi



Grafik 10. Katılımcıların Sektördeki Çalışma Süresi

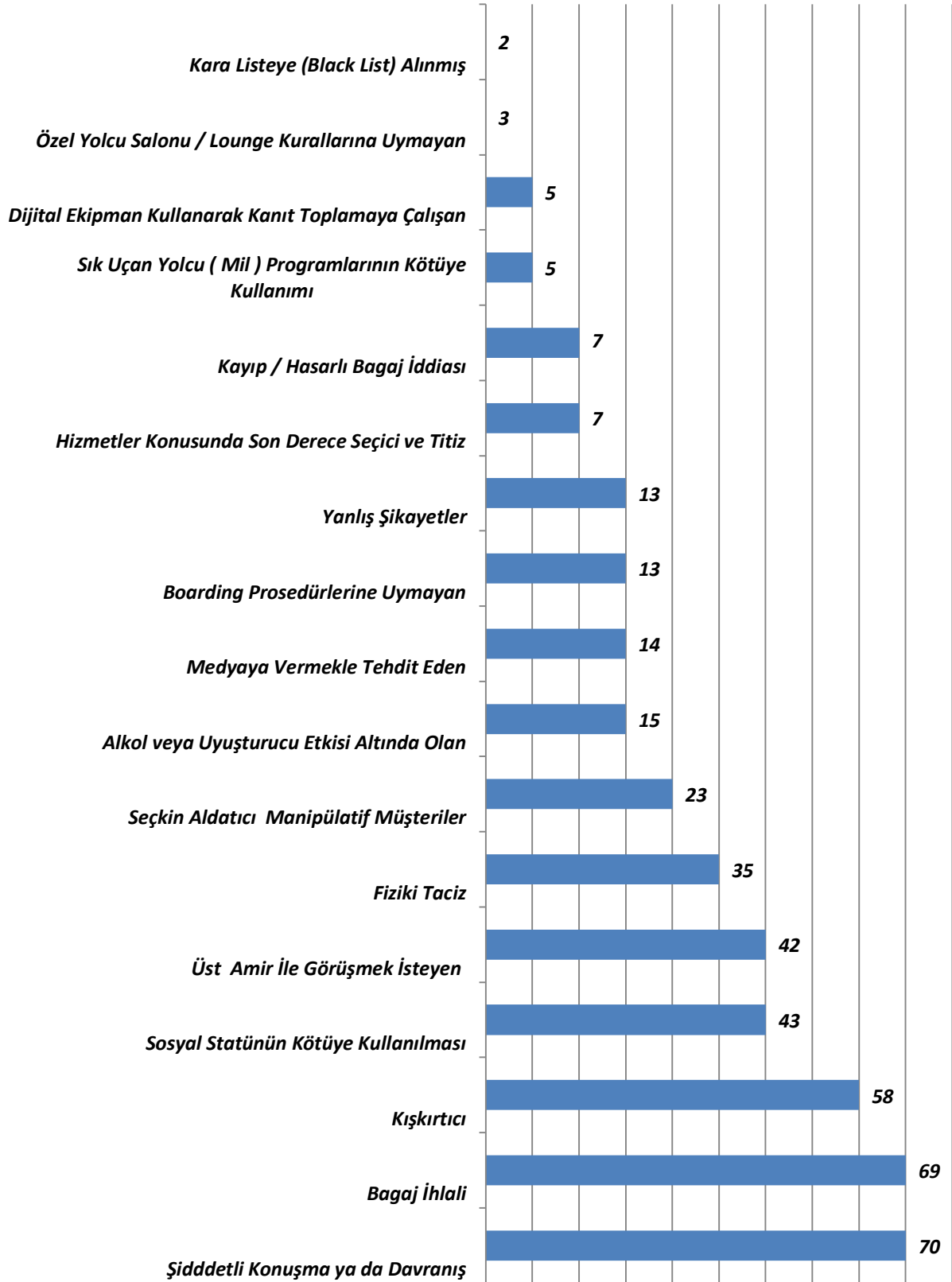
Araştırmaya katılan çalışanların en çok karşılaştıkları kural dışı davranışlar ile yolcu türleri, Grafik 11’de verilmektedir. Araştırmaya göre; yolcuların en fazla sesli veya davranışsal olarak şiddete başvurdukları görülmektedir. Bu durum fiziki şiddet veya psikolojik şiddet olarak da ortaya çıkabilmektedir. Fazla bagaj ağırlığı veya ekstra bagaj verilmek istenmesi durumunda da yolcular kural dışı davranışlar sergileme eğilimi göstermektedirler.

Kışkırtıcı davranışlar sergilemek, kendine taraftar/destekçi bulmaya çalışmak en fazla görülen diğer bir davranıştır. Yolcular havayolu kuralları gereği bir hak kaybı yaşadıklarında ya da daha fazla menfaat elde etmek istediklerinde, çalışanlara yönelik veya diğer yolcuları havayolu aleyhine kışkırtmaya yönelik eylemlerde bulunabilmektedirler.

Yolcuların beklentilerinin karşılanmadığı veya herhangi bir kural engeli ile karşılaştıkları durumda karşısındaki personeli yetersiz bularak, şikayet için daha üst bir amir ile görüşmek istemeleri, diğer bir sık karşılaşılan durumdur. İş amaçlı “business” sınıfta seyahat eden veya havayolu şirketinin “sık uçan” yolcu grubunda yer alan müşteriler sosyal statülerini kullanarak havayolu şirketinden daha fazla imtiyaz ya da menfaat elde etmeye çalışabilmektedirler.

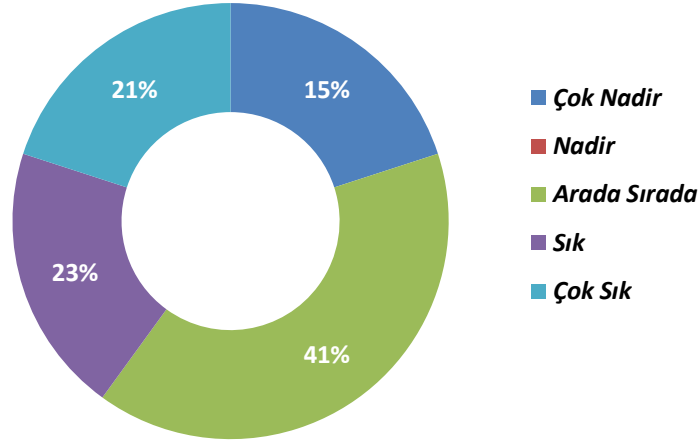
Yanlış beyanda bulunarak havayolu veya çalışanlarını yanıltma, karşı cinsi hedef alan fiziksel taciz, alkol veya uyuşturucu etkisinde kalarak istenmeyen davranışlar sergileyen, havayolu kurallarına uymayan, tehditkar yolcu türleri ve kural dışı davranışlarla da karşılaşılmaktadır.

Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışları



Grafik 11. Katılımcıların En Çok Karşılaştıkları Kural Dışı Yolcu Davranışları

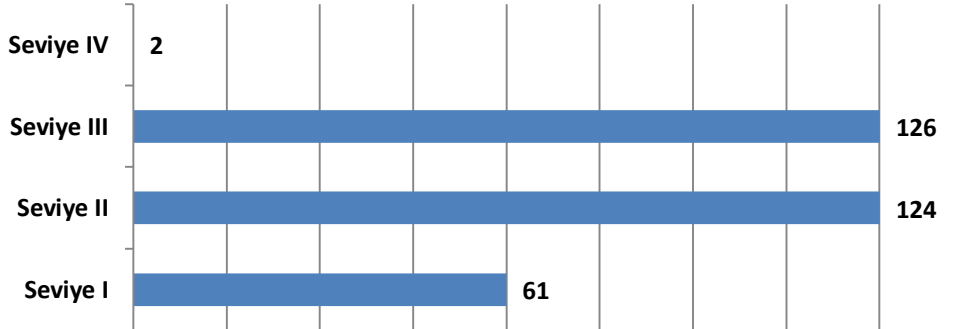
Karşılaşılan Vaka Sıklığı



Grafik 12. Katılımcıların Karşılaştıkları Vaka Sıklığı

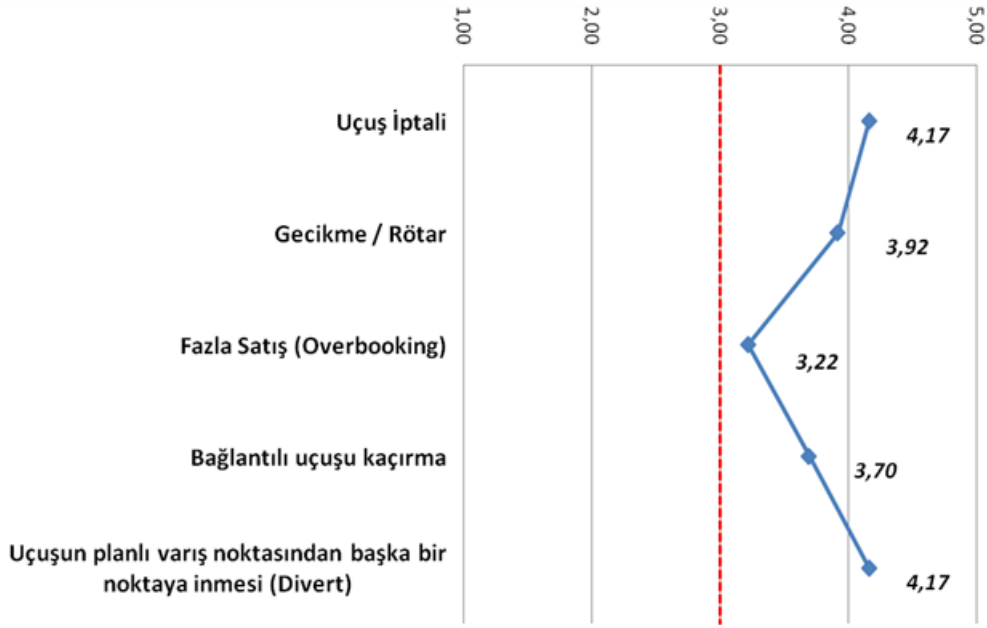
Araştırmaya katılan çalışanların maruz kaldıkları kural dışı vaka sıklığı, Grafik 12’de verilmektedir. Çalışanların %47 oranla büyük bir kısmı “arada sırada” kural dışı davranışa maruz kaldığını, %23’lük kısmı “sık sık” kural dışı davranışa maruz kaldığını, %21’lik kısmı ise; “çok sık” kural dışı davranışa maruz kaldığını ifade etmiştir. Çalışanların önemli bir kısmı, ortalamanın üzerinde bir sıklıkta kural dışı davranış sergileyen yolcularla karşılaştıklarını beyan etmektedir.

Kuraldışı Davranış Seviyeleri



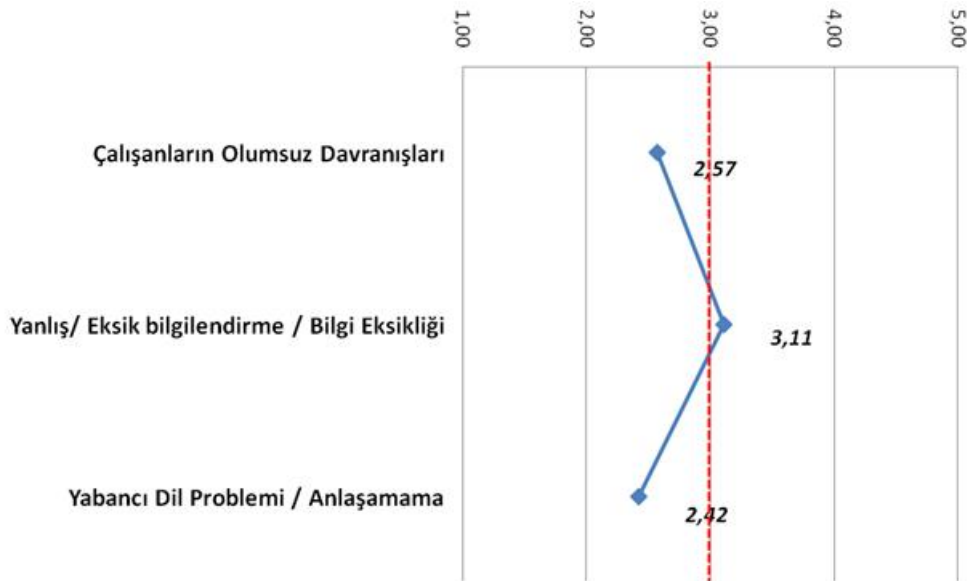
Grafik 13. Katılımcıların Karşılaştıkları Kural Dışı Davranış Seviyeleri

Araştırmaya katılan çalışanların karşılaştıkları kural dışı davranış seviyeleri, Grafik 13’de verilmektedir. Karşılaşılan kural dışı davranış seviye sıklığının en fazla 2. ve 3. seviyede olduğu görülmektedir. Grafik 11’deki en çok karşılaşılan kural dışı davranış ve yolcu türlerinde de görüleceği üzere; şiddetli konuşma ve davranış ile paralel olarak yolcu seviyelerinde sözlü ve fiziki bir şiddet durumunu kapsayan seviyelerin olduğu görülmektedir. Tepkisel olarak sözlü olarak başlayan tartışmalarda, yolcunun öfke durumu çoğu zaman kontrol altına alınabilmekte, ancak bazı durumlarda ise, sürecin fiziki müdahale gerektiren daha ileri düzeylere taşındığı durumlarda olduğu görülmektedir. Bu durumun kişilerin bireysel ve karakteristik özellikleri ile de bir ilişkisi vardır.



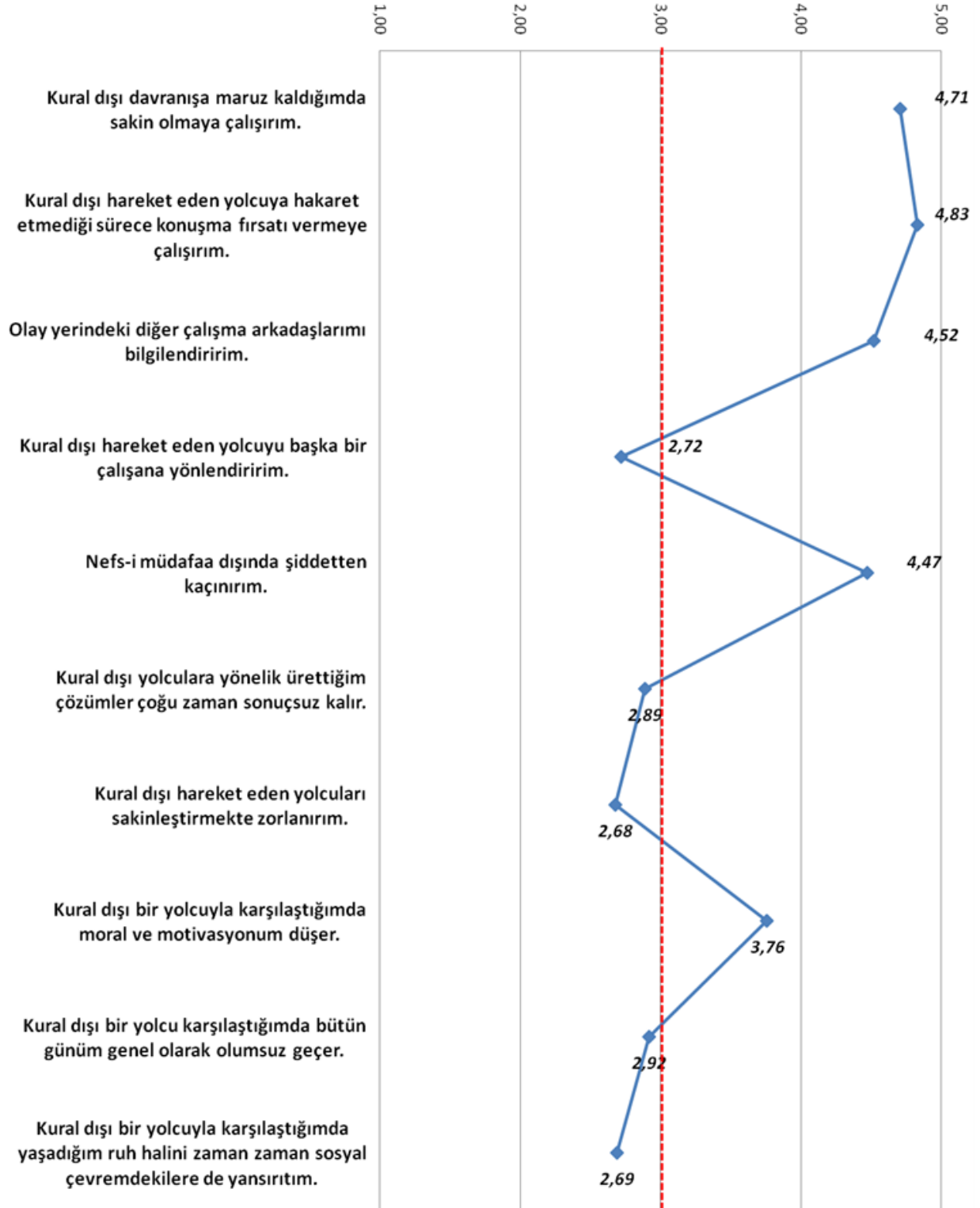
Grafik 14. Havayolu Kaynaklı Operasyonel Nedenlerin Dağılımı

Yolcuların kural dışı davranışlar sergilemesine neden olan havayolu kaynaklı faktörler, Grafik 14’de verilmektedir. Araştırmaya katılan çalışanlar, uçuş iptali gerçekleştiğinde, planlı uçuşun hava muhalefeti, mücbir durumlar...vb. sebeplerden dolayı başka bir havalimanına inmesi nedeniyle veya uçuşa ilişkin uzun süreli bir gecikme ya da rötör yaşanması durumunda, yolcuların kuraldışı davranışlarına daha fazla maruz kaldıklarını ifade etmektedirler. Yolcunun bağlantılı uçuşunu kaçırmaması durumunda, kural dışı davranışlara görece maruz kaldıklarını, uçuşa ilişkin fazla bilet satışı olması durumunda ise, çalışanların yolcuların kural dışı davranış sergilemeleri noktasında genel kararsızlık eğiliminde oldukları görülmektedir. Yolcuların en çok tepki gösterdiği etkenler, mağduriyet durumları ve havayolu kaynaklı sorunlarda ikna durumlarının zorlaştığı görülmektedir.



Grafik 15. Çalışan Kaynaklı Kuraldışı Davranış Nedenlerin Dağılımı

Yolcuların kural dışı davranışlar sergilemesine neden olan çalışan kaynaklı faktörler, Grafik 15’de verilmektedir. Kural dışı yolcu davranışında, yanlış veya eksik bilgilendirme ile çalışanların işe ilişkin bilgisinin eksik olmasının görece daha fazla etkili olduğu görülmektedir. Çalışanların olumsuz tutum ve davranışları ile yabancı dil problemlerinden kaynaklanan kuraldışı davranışların genel kararsızlık eğiliminin altında kaldığı görülmektedir. Çalışanlar kuraldışı davranışa sebep olan kendilerine ait bireysel faktörleri değerlendirirken genel bir kararsızlık eğilimindedir.



Grafik 16. Kuraldışı Davranışa İlişkin Çalışan Tutumları

Araştırmaya katılan çalışanların kuraldışı davranışlara ilişkin tutumları, Grafik 16’da gösterilmektedir. Çalışanların kuraldışı bir davranışla karşılaştıklarında genel olarak sakinliklerini korudukları, hakaret ve fiziki müdahale olmadığı sürece yolcuları dinlemeye

çalıştıkları, fiziki müdahale ve şiddetten kaçındıkları görülmektedir. Çözümlemeyen bir durum olduğunda ise, çalışma arkadaşlarını konu ile ilgili bilgilendirdikleri; ancak, sorunun çözümü noktasında daha çok bireysel hareket ettikleri görülmektedir. Çalışanların, yolcunun kuraldışı davranış sergilemesine neden olan faktörlerin çözümü ve yolcuların sakinleştirilmesi noktasında ise, genel kararsızlık eşiğine yakın oldukları görülmektedir. Yaşanan olay sonrası moral, motivasyonun korunması ve performans noktasında çalışanlar, genel kararsızlık eğilimine yakın bir görüş bildirmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kural dışı yolcu davranışları, çalışan personel tarafından farklı şekilde algılanmaktadır. Çalışan kaynaklı veya hizmet alınan havayolu şirketinin herhangi bir aksaklığından kaynaklı sorunların yanı sıra; yolcuların kişilik özelliklerinden kaynaklanan etkenlerde, verilen tepkilerin büyüklüğünü değiştirmektedir. Kuraldışı davranışta zorlayıcı karakterler olduğu kadar yalnızca sözel bir sitemle tartışmayı sonlandıran yolcular olduğu da görülmektedir. Bazen, yolcuların sosyal statüleri de bu davranışlarında rol oynamaktadır. Ancak, her ne olursa olsun; çalışanların, bir hizmet sağlayıcısını temsil ettikleri için mümkün olduğunca anlayış ve sakinliklerini korumaları beklenmektedir.

Olayların kişisel hakaret, fiziki müdahale vb. durumlara dönüşmesi durumunda davranışların değiştiği gözlemlenmektedir, ancak; bunlar istenmeyen durumlardır. Çalışanların bu tarz süreçlerle karşılaşma olasılıklarını azaltmak için, havayolu şirketlerine birtakım sorumluluklar düşmektedir. Kural dışı bir durum ortaya çıktığında, sürecin daha iyi yönetilebilmesi için çalışanlara belirli periyotlarda kişisel gelişim ve motivasyon eğitimleri verilebilir. Havalimanlarında kural dışı yolculara yönelik ayrı bir çalışan ekibi oluşturularak, daha profesyonel bir ekip tarafından süreç yönetilebilir. Havayolu şirketlerinin yolcular ile çalışanlarını karşı karşıya bırakmamaları için bilet satışı esnasında yapılan yolcu hak ve kısıtlama bildirimlerinin yolcunun daha ilgisini çekebilecek tarzda yapılarak, yolcuların uzun metinleri gereksiz ve sıkıcı görerek okumamalarının önüne geçilebilir. Bu durum, yolcuların haklarını bilerek buna uygun tepkiler vermelerine yardımcı olabilir. Operasyonel kaynaklı sorunlarda havayolu çalışanlarının bu durum için yapabilecekleri en etkili çözüm mağduriyetleri mümkün olan en kısa zamanda çözmeyi amaçlamak olmalıdır. Gecikme, iptal, vb. durumlar genellikle insan kaynaklı değil, teknik / operasyon kaynaklı aksaklıklar olduğu için, bunların herhangi bir hak kaybı yaşatmadan yolculara doğru, açık ve net bir üslup ile aktarılması önemlidir.

Yapılan bu araştırmada, kuraldışı davranışların nasıl ortaya çıktığı ve bu davranışların herhangi bir aksaklık veya soruna dönüşmeden nasıl yönetilmesi gerektiği konusunda bir farkındalık oluşturulması amaçlanmıştır. Bir tarafta çalışanların, diğer tarafta müşterilerin olduğu gerçeği ile, her iki tarafında insan olması ve tepkilerin duygusal olarak sonuçlar doğurması sürecin yönetilmesini zorlaştırmaktadır. Çalışanların bu durumlara yönelik olarak gerekli eğitimlerle desteklenmesi ve havayolu şirketlerinin belirli bazı prosedürleri daha anlaşılır ve açık hale getirmesi sürecin yönetilmesi açısından önemli bir etkidir. Bu açıdan; çalışmanın, havacılık işletmelerine kural dışı yolcu yönetimi konusunda katkı sağlaması beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Baskas. H. (2016, Oct 4). What One Flight Attendant has to Say about Unruly Passengers. *NBCNews.com*. 25.10.2020 tarihinde <https://www.nbcnews.com/business/travel/what-one-flight-attendant-has-say-about-unruly-passengers-n657476> adresinden alınmıştır.
- EASA. (2020). <https://www.easa.europa.eu/notonmyflight> adresinden alınmıştır.
- 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.
- IATA. (2017). https://www.iata.org/contentassets/b7efd7f114b44a30b9cf1ade59a02f06/unruly_pax_infographic_2017.pdf adresinden alınmıştır.
- IATA. (2015). *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*. 25.10.2020 tarihinde <https://3rxg9qea18zhtl6s2u8jammft-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2013/10/Guidance-On-Unruly-Passenger-Prevention-And-Management-1st-Edition.pdf> adresinden alınmıştır.
- ICAO. (2017). https://www.icao.int/Meetings/LegalSeminar/Documents/TC_State%20of%20the%20Issue%20of%20Unruly%20Passengers.pdf adresinden alınmıştır.
- ICAO. (2019). *Manual on the Legal Aspects of Unruly and Disruptive Passengers (Doc 10117)*. Montreal: ICAO Publishing. 02.11.2020 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.
- Mann. W. (2000). All the (Air) Rage: Legal Implications Surrounding Airline and Government Bans on Unruly Passengers in the Sky. *Journal of Air Law and Commerce*. 65 (4). 857-890
- SHGM. (2013). *SHY-HUK. Hava Ulaşımını Kolaylaştırma Yönetmeliği*. 01.10.2020 tarihinde <http://web.shgm.gov.tr/doc5/SHY-HUK.pdf> adresinden alınmıştır.
- SHGM. (2013). *Yolcu Hizmetleri*. Ankara: SHGM Yayınları. 03.10.2020 tarihinde http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/yolcu_hizmetleri_06.02.2014.pdf adresinden alınmıştır.
- THY. (2013). *Ground Operation Manual. Yer Hizmetleri El Kitabı*. EK.10.67.001
- THY. (2013). *Cabin Operation Manual. Kabin Hizmetleri El Kitabı*. EK.73.002
- Tsang, S., Masiero, L., Schuckert, M. (2018). Investigating Air Passengers' Acceptance Level of Unruly In-Flight Behavior. *Tourism Analysis*. 23 (1). 31-43
- Yang, C. H., Chang, H. L. (2012). Exploring the perceived competence of airport ground staff in dealing with unruly passenger behaviors. *Tourism Management*. 33 (3). 611-621