

14. BÖLÜM / CHAPTER 14

BİR KABİN AMİRİNİN GÖZÜNDEN KABİN MEMURLUĞU MESLEĞİ: SORULAR-YANITLAR

A SENIOR CABIN CREW MEMBER'S VIEWPOINT ON BEING A CABIN CREW MEMBER: QUESTIONS-REPLIES

Türkan İŞYAPAN GÜRBÜZ¹

¹Türk Hava Yolları, İstanbul, Türkiye
E-mail: tisyapan@yahoo.com

DOI: 10.26650/B/SS32.2022.04.14

ÖZ

Özellikle son yıllarda dünyada ve ülkemizde globalleşme ile beraber sivil havacılığın hızla büyümesi ve gelişmesi ile kabin memurluğu mesleğine olan ilgi artmıştır. Yolcu konforu ve hizmet bu mesleğin en görünen ve en bilinen tarafı olmakla beraber, kabin memurları emniyet, güvenlik, ilk yardım, tehlikeli madde kuralları ile ilgili kazanmış oldukları bilgi ve becerilerle hava yolu yolcu taşımacılığında kritik bir pozisyon üstlenirler. Bir kabin amiri tarafından yazılan bu bölüm içinde 14 soru çerçevesinde kabin memuru olmak isteyen bir kişide olması gereken özellikler, uçuş esnasındaki kritik görevleri, mesleğin zorlayıcı tarafları ele alınmış, mesleğin zorlayıcı yönleriyle başa çıkmak üzere bazı öneriler sunulmuştur. Planlı ve disiplinli çalışma, zaman yönetimi, problem çözme becerisi, ekip çalışmasına yatkınlık, çözüm odaklılık, her an tetikte olma ya da anın farkında olma, aynı anda birçok görevi yürütebilme, güçlü iletişim becerilerine, özellikle de empati kurabilme becerisine sahip olmak kabin memurlarının sahip olmaları gereken en önemli özellikler arasındadır. Özellikle disiplin ve planlı hayat bu mesleğin temel taşlarındandır. Kabin ekipleri meslek içi teknik eğitimlerin yanı sıra kişisel gelişim ve hizmet odaklı eğitimler de alırlar. Bu mesleğin en zorlayıcı taraflarından biri zaman baskısı olarak belirlenebilir. Genel olarak “düzensiz” olarak tarif edilen çalışma saatleri de bu mesleğin zor taraflarından biri olarak görünmektedir. Ancak planlı ve organize bir yaşam tarzı ile bu konu zorluk olmaktan çıkar. İleriye yönelik olarak riskli durumlarda inisiyatif kullanma, işyükü ve zaman yönetimi, stresle başa çıkma, bitkinliğin üstesinden gelme, tetikte kalma ve dikkatini koruma gibi konularda yapılacak araştırmalar faydalı olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kabin memurları, Kabin memurlarının becerileri, Kabin memurlarının görev ve sorumlulukları, Kabin memurlarının eğitimleri

ABSTRACT

Many young people have been drawn to cabin crew membership in recent years along with globalization and developments in civil aviation. Cabin crew members play critical roles in the transportation of airline passengers in terms of their satisfaction, well-being, and safety. Although providing passengers adequate service is the most important and well-known aspect of this job, cabin crew members also conduct critical duties that require skills and knowledge concerning safety, security, first aid, and hazardous substances. This chapter, which was written by a senior cabin crew member, delineates within the framework of 14 questions the required characteristics of cabin crew members as well as the nature of their critical duties during flights and the challenging aspects of their job. Being organized and disciplined, managing time effectively, having problem-solving skills, being predisposed to work in teams, being a solutions-oriented person, being alert or having a high level of awareness at all times, being good at multitasking, having strong communication skills, and, especially, being empathetic are the most critical characteristics of cabin crew members. A disciplined and organized lifestyle is essential for this job. Cabin crew members are required to receive training on both technical and personal aspects regularly. One of the most demanding parts of this job may be the time pressure. Irregular working hours are also one of the most difficult parts of this job. However, with a well-planned and organized lifestyle this difficulty is easily overcome. Further research studies on topics such as taking initiative in risky situations, workload and time management, coping with stress, overcoming fatigue, and managing alertness and attention would be helpful.

Keywords: Cabin crew members, Cabin crew member skills, Cabin crew member tasks and duties, Cabin crew member training

Extended Abstract

The idea of becoming a cabin crew member has been attracting the attention of many young people, especially in recent years, along with globalization and developments in civil aviation. Cabin crew members play critical roles in airline passenger transportation, as they give adequate service to passengers while maintaining their well-being and safety. Cabin crew members undergo detailed training where they learn how to keep standards to achieve safety in flights and how to communicate skillfully in providing service to customers. The most difficult part of this job concerns the human interactions that take place in the work setting (e.g., with passengers, pilots, and other crew members). Although some necessary skills needed are acquired through training, others are determined by the crew member's personality characteristics (Baltaş, 2009).

Starting from the first day at work, discipline is an essential part of a cabin crew member's job. Their training continues throughout their work life. In addition to technical training, they receive training in personal development. A cabin crew member must keep their technical knowledge at a good level. Therefore, they should constantly update their knowledge related to flight operations and be aware of procedural changes. In addition to these technical subjects, they are expected to learn about non-technical skills called CRM (Crew Resource Management).

Training of cabin crew members aims at teaching them in two distinct areas of responsibility: providing safety and security in flights. Each member of the crew should perform her/his duties thoroughly concerning these responsibilities. The purpose of the CRM training is to enhance the cabin crew members' communication and management skills and at the same time show them the importance of efficient coordination and communication in teamwork. Notable CRM skills are fatigue and stress management. Given the limits of human performance, developing these skills is crucial. Fatigue, in particular, can have an excessively negative affect on task performance.

Cabin crew members must perform multiple tasks at the same time. Therefore, time pressure is also an important stressor for cabin crew members. One of the most stressful stages of flight operations is preflight preparations, which are packed with many duties that must be completed in a short time. While another stress factor is irregular working hours, a cabin crew member can overcome this difficulty by adapting her/himself to a more organized lifestyle.

For a cabin crew member, teamwork is crucial. As each piece of work undertaken in airplanes is complementary to another, if even a small part is neglected the whole system could collapse. For this reason, before each flight, cabin crew members share duties and workload in briefings and go through their flight documents. Since keeping communication strong increases synergy, it is essential to be open to communication.

Preparations conducted before take-off are the most hectic stage of the flight. Conducting routine operation procedures, inspecting the aircraft for technical problems, inspecting the food to be served, and making sure that the airplane is cleaned properly are some examples of duties specific to this stage. After passengers board, the attention of cabin crew members is directed to safety and security. It requires certain level of skill and experience to move your attention from one aspect to another within seconds. If there are any new or inexperienced crew members, as a senior cabin crew member you need to be more careful and make sure the procedures are followed properly.

Once the aircraft takes off, in-flight interactions with passengers come to prominence. Positive interactions with passengers might be interrupted due to time constraints if the flight is not long enough. On one side there are safety procedures and on the other side there are passenger needs and satisfaction. Therefore, to meet all the demands of the job, a cabin crew member should work at developing her/his emotional intelligence.

Cabin crew members should be able to adapt to sudden changes and negative events quickly. This is usually called "startle effect" in CRM training. Apart from emergencies, flight

plans might be changed due to weather conditions, natural disasters, or operational necessities. If there is a change on a certain flight, this might affect subsequent flights. Therefore, it would be helpful to do studies showing how the adaptation skills of cabin crew members could be increased.

Research studies would be useful on topics including decision-making in emergencies, taking initiative in risky situations, workload management, time management, organization of work life and discipline, coping with stress, self-criticism and self-evaluation, overcoming fatigue, managing alertness and attention, proactive behavior, risk management, and delegation.

Giriş

“Kabin Memuru” terimi Sivil Havacılık alanında yolcu taşımacılığı ile beraber ilk kez 1930 yılında Boeing Air Transport’un sahibi Steve Simpson tarafından kullanılmıştır. Dünyadaki ilk Kabin Memuru Ellen Church hemşireler arasından seçilmiştir. Bunun sebebi; uçakla yeni seyahat etmeye başlayan yolcuların kabin basıncına duyarlılık göstermeleri, yükseklik ve uçuş korkusu gibi sağlık problemleri ile karşılaşma risklerinin bulunmasıydı. Hemşireler yolculara sağlık şikâyetleri konusunda yardımcı olurken aynı zamanda da ikramda bulunuyorlardı (Çolak, 2013).

Türkiye’de Kabin Memurluğu 1946 yılında satın alınan 21 kişilik DC-3 uçaklarında, 1948 yılında göreve başlayan “*Havacı Kadın Kamarot*” adıyla çalıştırılan üç kabin memuru kadın çalışan ile başlamıştır. 1948 yılında Devlet Hava Yolları kadrolarına “*hosteslik*” mesleği tanımlanmış ve Sivil Hava Meydanları Müdürlüğü’nde memur olarak çalışan Adile Tuğrul bu kadroya atanarak ülkemizin ilk kadın kabin memuru olmuştur.

Özellikle son yıllarda dünyada ve ülkemizde globalleşme ile beraber sivil havacılığın hızla büyümesi ve gelişmesi ile kabin memurluğu mesleğine olan ilgi artmıştır. Ülkemizde Kabin Memurlarının eğitimi uzun yıllar ticari hava yolları bünyesinde meslek içi eğitim olarak kalmış, üniversitelerin genellikle turizm ve otel işletmeciliği ile yabancı dil filolojilerinden ya da yabancı dil eğitimi yapan liselerden mezun olanlar istihdam edilmiştir. 2009 yılı ile beraber daha önce sadece hizmet içi eğitim olarak gerçekleştirilen kabin memurluğu eğitimi ilk olarak Nevşehir’de Kapadokya Üniversitesi’nde, akabinde 2010 yılında Eskişehir Anadolu Üniversitesi bünyesinde açılan Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Bölümleri ile akademik platforma taşınmıştır. Halen Türkiye genelinde 11 meslek yüksekokulunda “*SHGM’den Onaylı Kabin Ekibi Temel Eğitim*” verme yetkisi ile kabin memuru yetiştirilmektedir.

Kabin memurluğu mesleğini tanımlar mısınız?

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM), Kabin Ekibi Üyesini “*Uçuş ekibi ve teknik personel haricinde operasyonlar süresince uçuşun ve yolcuların emniyeti ile ilgili görevleri yapmak üzere hava yolu işletmesi tarafından gerekli eğitimleri verilmiş ve görevlendirilmiş sertifikalı kişi*” şeklinde tanımlamaktadır (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü [SHGM], 2016). Bir başka tanıma göre ise Kabin Memuru, bağlı bulunduğu hava yolunun kalite ve uçuş emniyeti standartlarına uygun olan çalışma talimatları doğrultusunda, ulusal ve uluslararası sivil havacılık talepleri ile uçuş emniyet tedbirlerini yerine getirerek; yolcu emniyeti, güvenliği ve konforunu sağlamakla yükümlü olan nitelikli kişidir (Aktunç, 2013). Bu tanımlarda sözü edilen unsurları biraz açalım.

Kabin Memurları mesleğe başlamadan önce emniyet, güvenlik ve kabin içi hizmet konularında eğitim alırlar. Uçağın teknik bilgileri, hava yolunun emniyet ve güvenlik prosedürleri, temel ilk yardım gibi konuları eksiksiz tamamlarlar. Kabin memuru bu anlamda teknik bir personeldir.

Mesleği icra etmek için eğitim almaya başlayan kursiyerlerin meslekle ilgili ilk geri bildirimleri, işin hiç dışarıdan görüldüğü gibi olmadığıdır. Kabin ekiplerinin hareketli yaşamı pek çok adaya cazip geldiği için bu mesleğe yönelmektedirler. Ancak eğitime başlamaları ile beraber ulusal ve uluslararası gereklilikler doğrultusunda teknik ve acil durum eğitimleri ile karşılaştıklarında durumun dışarıdan görüldüğünden çok farklı olduğunu ifade etmektedirler.

Kabin memurları almış oldukları mesleki eğitim kapsamında ilk yardım eğitimi de bulunmaktadır. Uluslararası sivil havacılık otoritesi European Aviation Safety Agency (EASA) tarafından yayınlanmış olan Annex V Part CC ve ulusal sivil havacılık otoritesi SHGM'nin yayınlamış olduğu SHT-CC Sivil Havacılık Talimatı-Kabin Ekibi dokümanlarına göre kabin memurları uçuş esnasında oluşabilecek tıbbi acil durumlar için temel ilk yardım eğitimi alırlar (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü [SHGM], 2016). Bu eğitim kapsamında her bir kabin ekibi üyesi tarafından, özel tasarlanmış cansız manken üzerinde kalp-akciğer masajı canlandırması uygulamalı eğitiminin uçağın fiziki ortamı da göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmesi bulunmaktadır (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü [SHGM], 2016). Kabin memurları bu eğitim sonrası Sağlık Bakanlığı onaylı İlk Yardımcı Sertifikası almaktadırlar (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2015). Bu yönüyle Kabin Memuru bir ilk yardım uygulayıcısıdır.

Kabin Memurunun mesleğe başlamadan önce ve meslek hayatı boyunca almış olduğu eğitimlerin içinde SHT-17.2 Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatı'na göre hazırlanmış Havacılık Güvenliği Eğitimi de bulunmaktadır. Uçuş operasyonunda oluşabilecek acil durumlar ya da kaza/kırımların konuşulduğu emniyet derslerinden ayrı olarak, uçuş operasyonuna kastedecek uçak kaçırma, bomba, terörizm gibi dış tehditler ve yönetimi bu eğitimin konusudur (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü [SHGM], 2018). Bu eğitimlerle Kabin Memurunun görevini icra ederken güvenlik bakış açısıyla durum değerlendirmesi yapması amaçlanır.

Ayrıca kabin içerisinde taşman, uluslararası standart ve limitlerle belirlenmiş olan malzemelerin uçuş operasyonu esnasında bir tehlikeye dönüşmemesi için Tehlikeli Madde Kuralları eğitimi de Kabin Memurlarının almış oldukları mesleki eğitimin kapsamındadır. Normal hayatta son derece masum görünen bir madde uçak içerisinde titreşim ve basınçla yanıcı ya da aşındırıcı bir duruma geçebilir.

Kabin memurluğu mesleği, çalışırken hareket halinde olmayı, iletişim kurmayı ve problem çözmeyi gerektiren bir iştir. Bu yüzden kabin memurlarının kabinde sürecin tüm safhalarında aktif olmaları ve iletişim becerilerinin güçlü olması gerekir.

Ticari hava yolları için, verdikleri kabin içi hizmet bölümünde yolcu konforu adına kabin ekipleri çok kritik konumdadır. Bu nedenle kabin ekiplerinden “*Müşteri Odaklı*” olmaları beklenir. Müşteri odaklılıkta temel koşul, hizmet kalitesidir. Hizmet kalitesi, yolcuların algılarına bağlı olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle kabin memurlarının yolculara yönelik davranışları, hava yolu şirketinin hizmet kalitesini ve müşteri tatminini etkilemektedir (Gürbüz, 2015). Dolayısıyla kabin ekiplerinin yolcu ile en çok vakit geçiren hava yolu personeli olarak, müşteri memnuniyetinin ve sadakatının artırılmasında önemli görevleri vardır.

Sonuç olarak yolcu konforu ve hizmet bu mesleğin en görünen ve en bilinen tarafı olmakla beraber, daha tedirgin edici konuları içeren eğitimleriyle kabin memurları emniyet, güvenlik, ilk yardım, tehlikeli madde kuralları konusunda bilgi sahibi ve eğitimli personeli olarak hava yolu yolcu taşımacılığında kritik bir pozisyon üstlenirler. Ayrıca bu bilgilerini ne zaman ve nerede, hangi şartlar altında kullanacaklarını mesleki yaşamları boyunca devam eden eğitimlerde uygulayarak kendi görev performanslarını artırmaya yönelik kişisel gelişim ve koordinasyon becerilerini pekiştirmektedirler.

Bu mesleğe nasıl yöneldiniz?

Bu soruya genel olarak verilen cevaplar şöyledir: “*Çocukluğumdan beri hayalimdi*” veya “*seyahat etmeyi çok seviyorum*” ya da “*bir filmde izledim çok hoşuma gitti*”. Benim hikâyem bambaşka. Gazetede Kabin Memuru alım ilanını bana annem gösterdi. Biraz araştırıp düşündüğümde bana göre bir meslek olduğuna karar verdim. Değişik kültürler tanımak ve farklı ülkeler görmek elbette çekici. Ama ayrıntıları incelediğinizde insan odaklı olması beni cezbeden kısmı oldu. Yirmi üç senedir hala bu mesleği icra ettiğime göre doğru bir karar verdiğimi düşünüyorum.

Sizce bir kabin memurunda olması gereken kişilik özellikleri ve sergilemesi gereken davranışlar nelerdir?

21. yüzyılın başında gerçekleşen bilgi çağı ile birlikte yüksek Bilişsel Zekâ (Intelligence Quotient /IQ) seviyesine sahip kişilerin daha başarılı olduğu inancı yerleşti. Bu geleneksel yaklaşım bize iş hayatında duygulara yer olmadığını, işlerin gerektiği gibi olması için kurallara mutlak uyumun şart olduğunu öğretti. Ancak 1970’li yılların

sonlarında IQ'nun tek başına yeterli olmadığı, sosyal yönleri zayıf olan kişilerin IQ düzeyleri ne kadar yüksek olursa olsun yeterli başarıyı sağlayamadığını anlatan çalışmalar yayınlandı. 1990'lı yıllardan itibaren duyguların iş hayatındaki rolü araştırmaların konusu oldu. Duyguların öneminin anlaşılması ile beraber Duygusal Zekâ (Emotional Quotient/ EQ) becerileri incelenmeye başlandı. Duygusal zekâ, kişinin kendi duygularının farkında olması, duygularını yönetme becerisi ve başka insanların duygularını tanıma yetkinliğidir (Gürbüz, 2015).

Uçuş operasyonunda Kabin Ekiplerinin “*Teknik Personel*” yönleriyle uyması ve uygulaması gereken pek çok ulusal ve uluslararası kurallar ile şirket prosedürleri bulunmaktadır. Hava yolu şirketlerinin yayınlamış olduğu uçuş operasyonu dokümanlarının tümünü bilmek ve güncelliklerini takip etmek ile yükümlüdürler. İşlerinin bu yönüyle kabin ekipleri gelişmiş bilişsel yeteneklere/becerilere yani yüksek IQ'ya ihtiyaç duymaktadırlar. Bununla birlikte kabin ekiplerinin “*Hizmet Personeli*” yönleriyle yolcu konforu ve memnuniyetini en üst düzeye çıkarma ve orada sürdürülebilir kılma görevleri vardır. İşlerinin bu tarafıyla da gelişmiş duygusal yeteneklere/becerilerini başka bir deyişle EQ'larını sergilemeleri gerekmektedir. Kısacası kabin memurluğu hem bilişsel hem de duygusal yetenek veya becerilerin sergilenmesini gerektirir.

Kabin memurluğu belirli kişilik özelliklerinin bir arada bulundurulmasını da zorunlu kılan bir meslektir. Kabin memurundan beklenen davranışların bir bölümü kendi içinde birbiriyle çelişebilir ve bu çelişki pek az meslekte görülebilir. Kabin memuru adayları ayrıntılı eğitimlerden geçerek, bir taraftan uçuş emniyetinin gerektirdiği hassas standartları, diğer taraftan kabin içi hizmet sunarken iletişim kurmayla ilgili incelikleri de kazanırlar. Ancak mesleğin en zor boyutu çalışma ortamındaki ilişkileri (yolcular, pilotlar, diğer kabin ekibi üyeleri gibi) yönetmekle ilgili olanıdır. İlişkileri yönetmenin bir bölümü eğitimle kazanılsa da kişilik de önemli bir rol oynar (Baltaş, 2009).

Benzer şekilde baskı altında sükûneti koruma, insanlara karşı samimi bir sevgi ve şefkat duyma ve bunu gösterebilme eğitimle kolayca kazanılacak özellikler değildir. Bu nedenle Kabin Memuru işe alım mülakatlarında sadece görüşme yöntemleri kullanmak yanıltıcı sonuçlar verir. Kabin memuru seçim sürecinde kişilik testi, genel yetenek testi uygulamalarıyla birlikte görüşme yöntemlerinin uygulanması, kabin memurlarına yapılan yatırımın beklenen sonucu vermesini sağlar (Baltaş, 2009).

Kabin memuru olmak isteyen kişide olması gereken özellikleri şu şekilde sıralayabiliriz: Planlı ve disiplinli çalışma, zaman yönetimi, problem çözme becerisi, ekip çalışmasına

yatkınlık, çözüm odaklılık, her an tetikte olma ya da anın farkında olma (teyakkuz), aynı anda birçok görevi yürütebilme (multitasking), güçlü iletişim becerilerine özellikle de empati kurabilme becerisine sahip olmadır.

Kabin memurluğu mesleği sosyal hayata son derece açık bir meslektir. Dış dünya ile olumlu ilişkileriniz meslekteki başarınıza yansır. Başarılı bir kabin memuru hayatın içinden gelir. Başarılı kurulan insan ilişkileri, pozitif ve yapıcı bakış açısı, çözüm odaklı yaklaşım bu mesleğin temel becerilerinden bazılarıdır.

International Civil Aviation Organisation(ICAO)/ Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu ICAO, kabin ekibi üyelerinin görevlerini yerine getirme konusunda yetkin olabilmeleri için kabin ekibi eğitimine yetkinlik tabanlı bir yaklaşım getirdi ve uluslararası bir temel oluşturma hedefiyle rehberlik geliştirdi (International Civil Aviation Organization [ICAO], 2020). Yayınlanan bu dokümana göre kabin ekiplerinin sergilemesi gereken “*NON-Technical Skills*” olarak tanımlanan EKY (Ekip Kaynak Yönetimi/Crew Resource Management) becerileri ayrıntılı olarak incelenmiştir. On birinci sorunun cevabında EKY becerilerinin önemi detaylı olarak anlatılmıştır.

Mesleğin sizde geliştirdiği kişisel özellikler ve davranışlar oldu mu? Oldu ise nelerdir?

Ben bu mesleğin empati yeteneğimi geliştirdiğini düşünüyorum. Çünkü mesleğe başladıktan bir süre sonra uçağa gelen yolcuların, örneğin sordukları sorulardan veya sergiledikleri davranışlardan içinde oldukları psikolojik durumu veya endişelerinin esas sebebini anlamaya başlıyorsunuz. Örneğin, uçuş korkusu olan bir yolcunun sizinle sık sık iletişime geçebilmek için sorduğu anlamsız soruları veya cenazesi olan bir yolcunun sizin ikram ettiğiniz hiçbir ürünü almadığı gibi size cevap bile vermemesini anlayabiliyorsunuz. Aynı zamanda uçuş operasyonunu icra ederken iletişimde olduğum kokpit ekibinin, kabin ekibi meslektaşlarımın, yer operasyon veya ikram görevlisinin buldukları rollerde benden olan beklentilerini daha doğru tahmin edebiliyorum.

Bununla birlikte mesleğimin muhakeme yönümü de geliştirdiğini düşünüyorum. Yirmi üç yıldır bu mesleği yapan biri olarak mesleğin getirdiği bazı kuralları kendi yaşantıma da yerleştirdim. Örneğin, zor bir durumla karşılaştığım zaman o durumun değerlendirmesini yapıp olasılıkların içerisinde en uygun olan çözümü seçip gerektiğinde inisiyatif de kullanarak sonuca varabiliyorum.

Bu mesleğin beni iyi bir dinleyici yaptığını da düşünüyorum. Etkin dinleme önemli bir EKY becerisidir ve yetkinlik bazlı kabin ekibi eğitimlerinde teknik konulara entegre edilerek

işlenir. Çünkü etkin dinleme yapmak sorunun ana kaynağına inmektedir; bu hem acil durumlar için hem de yolcu memnuniyeti konusunda önemli bir anahtardır.

Her sene tekrarlanan eğitimlerle bilinçaltına yerleşen bazı alışkanlıklar oluşmaktadır. Acil durum eğitimleri kapsamında her uçağın acil durumda kullanılacak olan malzemelerinin uygulamalı çalışması yapılır. Bu çalışmalar uçak ile aynı ortama sahip eğitim cihazlarında, gerçek uçuş canlandırılarak gerçekleştirilir. Uçuşa başlarken bu malzemelerin yerlerinde olup olmadığı kontrol edilir ve kullanım prosedürleri hafızada tekrarlanır. Her gün bu işlemleri yapmak sosyal hayatınıza da yansıyor. Örneğin, tatile gittiğinizde otele yerleşirken ilk iş olarak odanızın bulunduğu kattaki yangın söndürücünün yerini tespit ediyorsunuz ya da oda kapısının arkasında asılı olan en yakın acil çıkış merdiveni planına bakıyorsunuz. Arkadaşlarınızla bir restorana gittiğinizde yine aynı konuları gözlemlerinizle saniyeler içinde netleştiriyorsunuz. Bunu alışkanlık olarak yapıyorsunuz, temkinli olmak sizin bir parçanız oluyor.

Davranışsal özelliklerinizi düşündüğünüzde bu meslekte size en çok yardımcı olan özelliklerinizin neler olduğunu düşünüyorsunuz?

Öncelikle hümanist olmam diye düşünüyorum. Çünkü insan odaklı olduğunuz zaman hem beraber çalıştığınız ekibinizle hem de aynı uçağın içinde bulunduğunuz yolcularla olan iletişiminiz daha yapıcı ve empati yönünüz çok daha güçlü oluyor.

Bir kabin memurunun uçuşun tüm safhalarında oluşabilecek sorunlar için algılarının ve iletişiminin açık olması gerekir. Yaşadığı anın farkında olup bir sonraki adımı da öngörebilmelidir. İletişime açık olmak ve açık olmaya her koşulda devam edebilmek benim sorunları çözmede en önemli anahtarım oldu. İletişim kanallarını açtığımızda ve bariyerleri kaldırdığımızda içinde bulunduğunuz durumu daha iyi tahlil edebiliyor ve sonrasında olabilecekleri kontrol altında tutabiliyorsunuz.

Bu mesleği icra ederken en çok yardımcı olan özelliklerimlerden biri de ekip çalışmasına yatkın olmaktır. Bir ekibin parçası olmak yap-boz parçaları gibidir. Her bir ekip üyesinin görevi bir diğeriyle bağlantılı olduğu için iletişimi sağlam tutmak önemlidir. İş yükü paylaşımı yaptığımız ekibinizle uçuşunuzu başarıyla tamamladığınız zaman, ekip üyeleri arasında oluşan sinerji hem motivasyonunuzu hem de aidiyetinizi artırmaktadır. Ekip çalışmasında bulunmak beni her zaman mutlu etmiştir.

Kabin Memurluğu mesleğine adım attığınız anda başlayan öğrenme süreci meslek hayatınız boyunca devam eder. Bir Kabin Memuru, günün koşullarına göre değişen kuralları

ve yeni yayınlanan uygulamaları yakından takip ederek tüm bilgilerini güncel tutmalıdır. Bu sebepten öğrenmeye açık olmak meslek hayatımda bana yardımcı olan diğer özelliğim olmuştur.

Bir kabin memurunun mesleki gelişimi için neler üzerinde ne sıklıkta çalışması gerekir?

Kabin Memuru adayının, eğitiminin ilk gününden itibaren tüm meslek hayatı boyunca kendi içinde bir düzen ve ciddi bir disiplinle çalışması gerekir. Disiplin ve planlı hayat bu mesleğin temel taşlarındandır. Mesleğe başlamadan önce EASA, SHT-CC ve IATA Operational Safety Audit (IOSA) dokümanlarında belirtilen aşağıdaki gereklilikleri kapsayan temel eğitim alırlar (European Union Aviation Safety Agency [EASA], 2013; Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü [SHGM], 2016; Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü [SHGM], 2020). Bunlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Kabin ekibinin görev ve sorumluluklarına ilişkin bütün unsurları kapsayan genel teorik havacılık ve havacılık standartları ile ilgili bilgiler,
- Haberleşme,
- Havacılıkta insan faktörü ve ekip kaynak yönetimi (EKY) hakkında temel eğitim,
- Yolcu yönetimi ve kabinin gözlemlenmesi,
- Havacılıkta tıbbi uygulamalar ve ilk yardım,
- Yangın ve duman eğitimi,
- Hayatta kalma eğitimi,
- Uçak tipi eğitimi.

Kabin ekiplerinin meslek içi eğitimleri iş hayatı boyunca devam eder. Periyodik olarak yıllık aldığı teknik eğitimlerin yanı sıra kişisel gelişim ve hizmet odaklı eğitimleri de olur. Yıllık teknik eğitimler kapsamında yine otoritelerin belirlediği ana maddeler tekrar edilir. Uçak tipi eğitimi ile beraber normal operasyon kuralları ve acil durum prosedürleri eğitimleri tekrarlanır. Ayrıca ilk yardım eğitimi, havacılık güvenliği eğitimi ve ekip kaynak yönetimi eğitimleri yıllık yenileme eğitiminin konularıdır (European Union Aviation Safety Agency [EASA], 2013; IATA Operational Safety Audit [IOSA], 2020).

Kabin Memurunun teknik bilgisinin tam olması mecburidir. Bu sebepten her zaman uçuş operasyonu ile ilgili dokümanları güncel olarak takip etmeli ve yayınlanmış olan

değişikliklerden haberdar olmalıdır. Bu teknik konulara teknik olmayan beceriler (Non Technical Skills) olarak tanımlanan yetkinlik bazlı eğitim konuları ve EKY becerileri de entegre edilir. Örneğin, acil durum prosedürleri eğitiminde EKY becerilerinden durum değerlendirmesi, karar verme, inisiyatif kullanma ve teyakkuz becerilerinin sergilenmesi beklenir. Verilen senaryolarda, ekip oluşturan kabin memurlarının hava yolu dokümanlarında tariflenen prosedürleri ne derece doğru uyguladıklarıyla beraber ekip olma, takım çalışması, efektif brifing, iş yükü yönetimi gibi EKY becerileri de değerlendirilir.

Bir kabin memuru acil durumlarla ne sıklıkla karşılaşır ve bunları yönetmek için nasıl hazırlık yapar?

Periyodik olarak her yıl alınan teknik eğitimlerde acil durumlarla karşılaşıldığında uygulanması gereken prosedürler, olayın oluş sıklığına bakılmaksızın hem teorik hem de uygulamalı olarak çalışılır. Acil durumlarla ne sıklıkla karşılaşıldığından çok, daha önce yaşanan acil durumlardan çıkarılan derslerle kurallar yeniden düzenlenir ve çalışmalar o yönde yapılır. Çünkü acil durumun oluşma sıklığından ziyade oluştuğunda vereceği hasarın büyüklüğü önemlidir. Tüm bu çalışmalar acil durumlarla karşılaşma sıklığını ve vereceği hasarı azaltma odaklıdır.

Acil durumlar oluş şekillerine göre iki farklı başlıkta çalışılır: bunlardan birincisi kabinde oluşan acil durumun kokpit ekibine iletilmesidir. Diğeri ise uçağın, kabin ekibinin tespit edemeyeceği bir bölümünde oluşan acil durumun kokpit tarafından kabin ekibine bildirilmesidir. Her iki durumda da kabin ekibinin hazırlık için az da olsa zamanı olur. Acil durum prosedürlerini aldıkları eğitim ve yayınlanmış dokümanlara göre ve kokpit ekibinin direktiflerine göre uygularlar. Bunlardan ayrı bir başka acil durum vardır ki o anda kokpit ekibi hem kabin ekibine hem yolcuya durumu aynı anda deklare eder. Yani hazırlık için hiç vakit yoktur. Kabin memurları bu hazırlıksız duruma hazırlıklı olmak için, bir anlamda “*ya olursa*” oyununa benzer bir uygulama yaparlar; uçuşun safhalarına göre karşılaşabilecekleri acil durumları düşünerek, zihinsel hazırlık yaparlar ve bir anlamda kendilerini anda tutarlar. Zihinsel hazırlık esnasında hedefler pozitif ama beklentiler negatiftir. Örneğin, uçak kalkış için pist başındayken kalkıştan vazgeçme gerçekleşirse kabin memuru hangi prosedürü takip etmesi gerektiği konusunda zihinsel hazırlık yapar.

Her yıl yapılan uygulamalı eğitimlerde gerçek uçak ortamını oluşturan eğitim cihazları kullanılır. Kabin ekiplerine mevzuatın gerektirdiği ve daha önce yaşanan acil durum olaylarını da kapsayan konulardan senaryolar verilir. Doğru uygulama yapmaları beklenir. Hava yolunun kabin eğitim birimi regülasyonla ve hava yolunun emniyet yönetim sistemi birimi ile uyumlu

olarak bu senaryoları her sene günceller. Dolayısı ile her kabin memuru bu eğitimlerde, senaryo gereği oluşturulan ekip içerisinde rolünü alır ve gerçek bir acil durum ile karşılaşmış gibi müdahalede bulunur. Bu uygulamalar EASA, IOSA ve SHGM gerekliliklerinde belirtilmiştir (European Union Aviation Safety Agency [EASA], 2013; IATA Operational Safety Audit [IOSA], 2020, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü [SHGM], 2020):

- Her kabin ekibi üyesinin, her yıl yenileme eğitimi ve kontrolünü tamamlaması gerekir.
- Yenileme eğitiminde normal ve acil durum prosedürleri ve kullanım uygulamalarının alıştırmaları kapsamında görevler ele alınır.
- Hava aracı tip eğitim unsurlarını içeren yenileme eğitimlerinde yolcuların tahliyesi için her tür veya çeşit normal ve acil durum kapıları ile çıkışların kullanımının simüle edilmesi gibi uygulamalar yapılması gerekir.
- Yenileme eğitimlerinde, ayrıca üç yılı geçmeyecek zaman aralıklarıyla yapılması gerekenler bulunmaktadır. Bunlara örnek olarak temsili bir eğitim cihazında ya da gerçek hava aracında normal ve acil durum çıkışlarının her bir kabin ekibi üyesi tarafından normal ve acil durum modlarında kullanılması ve fiilen açılmasının, kokpit güvenlik kapısı ile koltuk ve emniyet kemeri sistemlerinin fiilen kullanımının, pilotun inkapasite olduğu durumda oksijen sisteminin nasıl uygulanacağını, kokpit camları da dâhil diğer bütün çıkışların kullanımının, tahliye botunun veya tahliye kaydıracağının kullanımının gösterilmesi yer alır.
- Hava yolu işletmeleri her yıl tekrarlanan eğitimlerde her kabin ekibi üyesinin hava aracına takılı olan veya taşınan tüm emniyet ve acil durum teçhizatlarının yeri ve kullanımı ile ilgili can yelekleri, taşınabilir oksijen ve koruyucu solunum teçhizatları, yolcu bölümüne malzemelerin yüklenmesi, acil durum, hava aracı yüzey kirliliği, tahliye prosedürleri, olay ve kaza değerlendirmesi, ekip kaynak yönetimi, havacılık tıbbi konuları ve ilk yardım, güvenlik prosedürleri ile ilgili eğitim sunulmalıdır.
- Üç yılı geçmeyen zaman aralıklarında gerçekleşen eğitimlerde de piroteknik kullanımı, kontrol listelerinin kullanımı, koruyucu elbiseler dâhil, tüm yangınla mücadele teçhizatlarının kullanımına ve yangının söndürülmesine yönelik bilgilerin hem teorik hem uygulamalı olarak kazandırılması gereklidir.

Tüm bu konuları kapsayan teknik eğitimlere aynı zamanda yetkinlik bazlı becerileri de geliştirecek duygusal zekâ unsurları da entegre edilir. İnsan faktörleri ve insan performans limitleri bu başlıklar altında ayrıntılı olarak incelenir. EKY konuları kabin ekibi üyelerinin

mevcut kaynaklarını etkin kullanmaları ile beraber iletişim ve koordinasyon becerilerini geliştirmek amacıyla uygulanır.

Kabin memurluğu mesleğinin en stresli ve/veya zor tarafları sizce nelerdir?

Zaman baskısı, kabin memurları üzerinde stres oluşturur. Az zamanda yapılması gereken pek çok işin olduğu uçuş öncesindeki yer hazırlıkları en stresli safhalardan biridir. Özellikle kısa uçuşlarda servisin yetişmesi ve bir uçak dolusu yolcunun memnun edilmesi stres yaratabilir.

Yayınlanmış olan operasyonel dokümanlarda sık sık revizyon yapılması da kabin ekibi üzerinde stres oluşturur. Güncelliğini takip etmekte zorlandığı revizyonlar kendisine olan güvenini zedeleyebilir ve uygulamayı yaparken şüpheye düşmesine sebep olabilir.

Genel olarak “*düzensiz*” olarak tarif edilen çalışma saatleri bu mesleğin en zor tarafı görünmektedir. Ancak planlı ve organize bir yaşam tarzı ile bu konu zorluk olmaktan çıkar. Ben kendi açımdan meslek yaşamımda böylesi bir zorluk yaşadığımı söyleyemem. Evet, özel günlerde ya da bayramlarda ailenizden ve sevdiklerinizden ayrı kaldığınız zamanlar oluyor. Ama sonrasında birlikte olduğunuz her an daha kıymetli hale geliyor ve bayram havasında geçiyor. Çünkü daha nitelikli zaman geçiriyorsunuz. Çalışma saatlerinize göre uyku ve beslenme düzenini dengelemek stresi ve bitkinliği azaltan önemli faktör olarak öne çıkıyor.

Kabin memuru olmak isteyen gençlere tavsiyeleriniz nelerdir?

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) sağlığın tanımını “*Sadece hasta veya sakat olmama hali değil, fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan iyi olma hali*” olarak yapmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü [DSÖ], 1946). Kabin memuru adaylarının fiziksel ve ruhsal sağlıkları mevzuatın belirlediği periyotlarda takip edilmektedir. İşe alımdan itibaren SHGM tarafından onaylı Havacılık Tıbbi bölümü bulunan hastanelerde kontrole girilir ve sağlık durumun korunması gereklidir. Tanımda bulunan sosyal açıdan iyi olma hali kabin memurunun kendisinin takip etmesi ve oluşturması gerek bir durumdur. İnsan, sosyal bir varlık olduğu için toplumdaki kopma, görev performansını sergilemede iletişim kopukluğu, dikkat dağınıklığı, ekip çalışmasını yönetememe gibi sorunlara neden olabilir.

Bir başka önemli konu zaman yönetimidir. Planlı olmak, hem özel hayatta hem de uçuş hayatında işleri kolaylaştırır. Uçuşta ekip çalışması yapıldığı için doğru işin doğru zamanda yapılması bir sonraki adım için önemlidir. Özel hayatta aile ve arkadaşlar için zaman ayrılması sosyalleşme anlamında olumlu ve besleyici olur.

Bir Kabin Memuru için ekip veya takım çalışması önemlidir. Uçak içerisinde yapılan iş bölümü birbirini tamamladığı için bir parça aksarsa aslında bütün sistem çöker. Bu sebepten kabin ekibi üyeleri her uçuş öncesi yaptıkları brifingte iş yükü paylaşımı ve görev dağılımı yaparlar. Güncel dokümanları gözden geçirirler. Ekip içi iletişimin güçlü tutulması sinerjiyi artırır. Bu sebepten her zaman iletişime açık olmak önemlidir.

Disiplinli çalışma gereği, her uçuş öncesi operasyon yapılacak uçak tipinin bilgilerini gözden geçirmek, gidilecek ülkenin diğerlerinden farklılık gösteren uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmak için ön çalışma yapılmalıdır.

Kabin memuru olmak isteyen adayların öncelikle mesleği oluşturan unsurları iyi tahlil etmelerini tavsiye ederim. Günümüzde üniversitelerin oluşturduğu meslek rehberlerinde ve bir internette bulunan forum ortamlarında ayrıntılı olarak bulunabilir. Kendi kişisel özellikleriyle bağdaştırdıkları takdirde başvurmaları uygun olur.

Hava yoluna kabin ekibi istihdamı sırasında aşamalar oldukça yorucudur: yapılan işin uluslararası özelliği olduğundan bir kabin ekibinin dil yeterliliğinin yüksek düzeyde olması beklenir. Bununla birlikte sağlıklı olması, yapılan yazılı sınavı başarı ile geçmesi ve psikolog görüşmesini olumlu sonuçlandırması beklenir. Tüm bu aşamaları tamamlayan aday temel eğitime kabul edilir ama işe giriş işlemleri eğitimi başarı ile bitirdikten sonra gerçekleşir. Başarılı olamayan aday elenir ve hakkını kaybeder.

Bu mesleği icra ederken eş seçimi de iş seçimi kadar önemlidir. Eşinizin her konuda size destek olması ve güven duyması duygusal açıdan sizi besler. Kafanızda soru işaretleri olmadan, kaygısız, temiz bir zihinle uçuşa başlamak çok önemlidir.

Akademik çalışmalarda kabin memurluğunun duygusal emek harcanması gereken bir meslek olduğundan bahsediliyor. Siz de böyle olduğunuzu düşünüyor musunuz? Neden?

Kabin Memurluğu mesleğinin ayrıntılarını incelediğimiz zaman çok fazla unsuru bir arada barındırdığını görürüz. Uçuş emniyeti eksen alınarak bunlar incelendiğinde kabin memurunun gerçekten birbirinden farklı pek çok konuda görevi aynı anda yönetmek durumunda kaldığını görülür.

Operasyonel el kitabında tarifli tüm konularla birlikte, ilave olarak yayınlanmış bülten ve duyuruların da takip edilmesi gerektiğinden kabin memurlarının disiplinli bir şekilde çalışarak bilgileri tam olacak şekilde uçuşa başlamaları gerekir. Yer hazırlıkları kabin ekiplerinin en yoğun oldukları safhadır. Normal operasyon kuralları; uçağın teknik olarak kontrol

edilmesi, yüklenen ikram malzemeleri hakkında bilgi sahibi olunması, uçağın temizliğinin tam olduğundan emin olunması gibi konulardan sonra yolcu alımı başlar ve kabin ekibinin dikkati bu süreçteki emniyet ve güvenlik konularına yönelir. Konudan konuya saniyeler içinde geçmek belli bir tecrübe ve beceri gerektirir. Ekibinizde tecrübesiz kabin memuru var ise bir kabin amiri olarak süreç safhalarını ve süreç adımlarını daha sıkı olarak takip etmek durumunda kalırsınız.

Uçuş esnasında yolcu ilişkileri ön plana geçer. Yolcu ile pozitif iletişim kurma, uzun uçuş değil ise zaman baskısı nedeniyle sekteye uğrayabilir. Bir tarafta uygulanması gereken normal emniyet prosedürleri vardır, diğer tarafta ise yolcu ihtiyaç ve memnuniyeti. Örneğin alçalma ışıkları yanıp anons yapıldıktan sonra kabin ekibi tarafından kabin ve yolcular inişe hazırlanır. Tüm ekip kendi istasyonlarına oturduktan sonra kabin amiri tarafından kokpit ekibine kabinin ve kabin ekibinin inişe hazır olduğu bilgisi verilir. O dakikadan sonra kimse yerinden kalkmaz ve kabin ekipleri daha önce de bahsettiğim süreç ile ilgili zihinsel hazırlığını yapar. Bu anlarda tuvalete gitmek isteyen bir yolcuya kabin ekibi üyesi yerine oturması ve kemerini bağlaması gerektiğini söylemelidir. Kurallar bunu gerektirdiği için yolcu yerine yönlendirilirken aynı zamanda uygun ses tonu ve beden dili kullanılmalıdır. Bir Kabin Memurunun, duygusal zekâ yeteneklerini geliştirmek için emek harcaması gerektiğini düşünüyorum.

Kabin memurlarının ekip kaynak yönetimi kapsamı içindeki rolünü bize açıklayabilecek meslek yaşamımızdan verebileceğiniz örnek ya da örnekler olabilir mi?

Kabin ekiplerinin uçuş operasyonu sırasında buldukları ortam sebebi ile kullanabilecekleri kaynakları sınırlıdır. Zaman sınırlıdır, malzeme sınırlıdır, ekip sayısı sınırlıdır. Bu sebepten herhangi bir sorun oluşmasını önlemek ve problem oluştuğunda da çözmek için ellerindeki kaynağı optimum düzeyde kullanmalıdırlar. Bunun için de bazı becerilere sahip olmaları ve bunları geliştirmeleri gerekir. Ekip Kaynak Yönetiminin temel amacı uçuş emniyetidir. Kişilerin karakterlerini düzeltmek ile ilgilenmez. EKY, gerekli bilgi birikimi ve yeteneğe sahip, gelişmeye açık, kendi ile barışık ve eğitilmiş insanların başarabileceği bir süreçtir.

Kabin ekiplerinin almış olduğu eğitimler uçak içerisindeki iki belirgin sorumluluğa aittir: emniyet ve güvenlik. Her bir kabin ekibi üyesi uçuş operasyonunun her safhasındaki sorumluluklarını eksiksiz yerine getirmelidir. Bu eğitim teorik ve uygulamalı eğitimde edinilen bilgilerin yanı sıra, kişinin kendi özgüvenin geliştirilmesini ve kendi görevini yerine getirirken bu özgüven duygusu ile ihtiyaç duyduğu otoriteyi sağlamasını da içermektedir (International Civil Aviation Organization [ICAO], 2014).

Kabin ekibinin almış olduğu EKY eğitiminin amacı teknik eğitim konuları ile kabin ekibi üyesinin iletişim ve yönetim becerilerini güçlendirmek ve aynı zamanda tüm ekip üyeleri arasında etkili koordinasyon ve karşılıklı iletişimin önemini arttırmaktır. EKY eğitimi yıllık Yenileme Eğitimlerinde tekrarlanmakla beraber Kabin Memuru Kabin Amirliğine terfi ederken de işe girişte alınan Temel Eğitime ek olarak esneklik, delegasyon, empati ile planlama ve koordinasyon becerileri ayrıca işlenir.

Öne çıkan EKY becerileri arasında bitkinlik ve stres yönetimi başlıkları dikkat çekmektedir. İnsan faktörleri ve insan limitleri kapsamında bu becerileri geliştirmek uçuş emniyeti açısından önemlidir. Özellikle bitkinlik görev performansını son derece olumsuz etkilemektedir.

Rehavet diğer olumsuz unsurlardan biridir. Her şeyi çok iyi bildiğini düşünmek, tüm ortamın kontrol altında olduğu kanısı insanı hataya sürükler. Bu sebepten az da olsa stres iyidir. Bazı şeylerden kaygı duymak insanı teyakkuzda tutar.

EKY becerileri, yalnızca mesleğimizi icra ederken değil tüm yaşantımızın içine yerleşmiş durumdadır. Uçuş öncesinde ekip arkadaşlarımla ilk tanışma anında kurmuş olduğumuz bağ bizi ekip olmaya, takım olmaya taşır. Bu uçak içerisinde sinerjiyi artırır iletişimi güçlendirir. İnsani olarak herhangi bir hata olsa bile bunun açıkça paylaşılması hatalar zinciri oluşmasının önünü keser ve bir an önce önlem alınmasını sağlar. EKY, kabin ekibinin teknik bilgisinin tam olduğunu kabul eder. Bu sebepten herhangi acil bir durum ile karşılaşıldığında her bir kabin memurunun durum değerlendirmesi yaparak karar verme ve inisiyatif kullanma, kalabalığın yönetimi, liderlik becerilerini teknik bilgilerle entegre şeklinde kullanmasını bekler.

Ben bir kabin amiri olarak her uçuşumda ekibim ile iletişimi en üst düzeyde tutmaya özen gösteriyorum. İletişime açık olduğunuz zaman sinerji kendiliğinden oluşuyor ve birbirine omuz veren, kusur aramayan, iş yükü paylaşımında gerektiğinde arkadaşına destek veren bir ekip oluşturuyorsunuz. Özellikle anonsların fazla olduğu hatlarda diğer arkadaşlarımdan anons yapma konusunda destek alıyorum ve bir anlamda delegasyon yapıyorum. Kültürel farklılıklar konusunda, uçulan ülkenin operasyonel dokümanlarını mutlaka uçuş öncesi inceleyip, onların da okuduğunu bilmeme rağmen bilgi paylaşımı yaparak mutabık kalıyorum.

Havacılık sektöründe çalışan psikologlara kabin memurlarının sorunlarını daha iyi çözebilmeleri için verebileceğiniz tavsiyeler neler olur?

Kabin Memurluğu mesleği kendi içerisinde çok farklı konuları barındırır. Meslek eğitimi için hava yollarından farklı olarak özel kurslar ve son dönemde açılan üniversitelerdeki

bölmeler bulunmaktadır. Buralardan mezun olunsa bile bir hava yolunda gerçek bir uçuş yapmadan tüm bilgiler teoride kalmaktadır. Psikologların kabin memurluğu üzerine çalışması mutluluk vericidir. Mesleğin gerçek ortamının havasını solumadan tam olarak sorunların kök nedenine inilemeyeceği kanaatindeyim. Çünkü uçağın kapısını kapatıp uçuşa başladıktan sonra oluşan kader birliği farklı bir ruh hali oluşturmaktadır.

Havacılık psikolojisi ve havacılıkta insan faktörleri bağlamında baktığınızda kabin memurlarıyla ilgili akademik olarak çalışılmasında fayda olduğunu düşündüğünüz araştırma konuları nelerdir?

Kabin memurlarının ani değişikliklere ve olumsuzluklara çabuk adapte olması gerekir. Bu EKY becerileri arasında irkilme ve şaşkınlık etkisi olarak karşımıza çıkar. Uçuş esnasında yaşanabilecek acil durumlardan başka, mesleğin doğası gereği hava şartlarından veya doğal afetlerden ya da operasyonel gerekliliklerden dolayı uçuş planları değişebilir. O gün değişen uçuşunuz daha sonraki uçuşlarınızı da etkileyebilir. Değişiklikler zincirleme gelebilir. Adaptasyon becerilerinin nasıl artırılacağı yönünde bir çalışma yapılması destekleyici olacaktır.

Kabin memurları görevlerini icra ederken birbirinden farklı birden fazla görevi aynı anda takip etmek zorundadır. Havacılık psikolojisi ve havacılıkta insan faktörleri başlığında bu alanda çalışma yapılabilir. Acil durumlarda sağlıklı durum değerlendirmesi yapıp inisiyatif olarak doğru karar verme, iş yükü yönetimi, zaman yönetimi, planlı ve disiplinli çalışma, stresle başa çıkma ve stresi yönetme, özeleştirme ve öz değerlendirme, yorgunluk ile başa çıkabilme, dikkat yönetimi, pro-aktif davranış, risk yönetimi, delegasyon gibi pek çok başlığın kabin memuru çalışma ortamı ve çalışma koşulları göz önünde bulundurularak incelenmesinin faydalı olacağı düşüncesindeyim.

Yanıtlarınız için teşekkür eder, cevaplarınıza ek olarak belirtmek istedikleriniz varsa bunları da öğrenmek isteriz.

Kabin Memurluğu mesleği son derece kendine özgüdür. Doğru bilgiyi doğru yerde kullanmanız önemlidir. Mesleğin özüne baktığınızda kahve bahanedir; yolcuyu memnun etmek tabii ki mesleğin devamlılığı açısından kritiktir ancak emniyet ve güvenlik yönüyle kabin memuru, yolcu taleplerini sivil havacılık kurallarını esnetmeden karşılamalıdır. Bunu yönetebilmek her zaman için kolay olmamaktadır. Çünkü günümüzde artan rekabet koşullarında hava yollarının sunduğu yeme-içme ve eğlendirici sistem hizmetleri ulaşım hizmetinin önüne geçmiştir.

Mesleğin, dışarıdan ne kadar düzensiz görünse de kendi içerisinde dengeli bir yapısı vardır. Önemli olan bu meslekte karar kıldıktan sonra onu bir elbise gibi üzerinize giyerek sahiplenmenizdir. Özel ve sosyal hayatınızı mutlaka önemsemeli ve meslek hayatınızla dengelemelisiniz.

Kabin memuru olarak göreve başladığım ilk günden itibaren kuralları bu bakış açısı ile takip ettim. 23 yıllık meslek hayatımın 15 yılını hem dar gövde hem geniş gövde kabin amiri, 10 yılını kabin ekibi eğitmeni olarak geçirdim. Ulusal ve uluslararası konferanslarda seminerler verdim. Ders içerikleri, sunumlar hazırlayıp, günün şartlarına göre değişen kuralları takip ederek revizyonlar yaptım. TASSA Havayolları Kabin Memurları Derneği'nde beş yıl Yönetim Kurulu Üyesi ve Teknik Başkan Yardımcısı olarak gönüllü çalıştım. Bu soruları tamamen kendi edindiğim mesleki tecrübemle yanıtladım. Çok fazla regülasyon ve mevzuat odaklı cevaplar vermiş olmam muhtemeldir ama bu işin merkezi insandır. Kabin Memuru, her gün çelik kozanın içinden çıkan bir kelebeğin hayatını yaşar.

Kabin memurluğuna gönül vermiş meslektaşlarıma ve bu mesleğin tüm unsurlarının simgeleştiği üniformayı hakkıyla taşımaya hazırlanan kabin memuru adaylarına biraz da olsa açıklayıcı olabildiysem ne mutlu.

Kaynakça/References

- Aktunç, İ. (2013). Kabin Memuru Tanımı. *Türk Hava Yolları Uçuş Eğitim Başkanlığı Cabin Interphone Dergisi* , 1, 9-10.
- Baltaş, A. (2009). Kabin Memurunun Kişiliği. *TASSA Havayolları Kabin Memurları Derneği Dergisi* , 9, 22-23.
- Çolak S. (2018). *Kabin memurlarında iş-aile çatışmasının tatmini ve kariyer tatminine etkileri: THY: THY örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Nevşehir.
- Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ). (1946). Dünya Sağlık Örgütü Anayasası. (04 Mart 2021 tarihinde <http://www.tiphukuku.org.tr/icerik.php?gid=169&cat=29> adresinden alınmıştır.)
- European Union Aviation Safety Agency (EASA). (2013). Acceptable Means of Compliance (AMC) and Guidance Material (GM) to Part-ORO (10 Nisan 2021 tarihinde https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/04%20Part-ORO%20%28AMC-GM%29_Amdt2-Supplementary%20document%20to%20ED%20Decision%202013-019-R.pdf adresinden alınmıştır.)
- Gürbüz, T. G. (2015). *Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Problem Çözme Üzerine Etkisi: Sivil Havacılık Alanında Kabin Ekipleri Örneği*. Yayınlanmamış. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- IATA Operational Safety Audit (IOSA). (2020). IOSA Standarts Manual. (21.04.2021 tarihinde <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/iosa-audit-documentation/iosa-standards-manual-ism-ed-132/> adresinden alınmıştır.)
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2014). Cabin Crew Safety Training Manual. (11.04.2021 tarihinde http://www.aviationchief.com/uploads/9/2/0/9/92098238/icao_doc_10002_-_cabin_crew_safety_training_manual_1.pdf adresinden alınmıştır.)

- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2020). Cabin Crew Safety Training Manual. (11.04.2021 tarihinde <https://store.icao.int/en/cabin-crew-safety-training-manual-doc-10002> adresinden alınmıştır.)
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) (2018). Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatı (SHT-17.2). (18 Nisan 2021 tarihinde <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/talimatlar/2018/SHT17.2.pdf> adresinden alınmıştır.)
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM). (2016). Kabin Ekibi Talimatı (SHT-CC). (18 Nisan 2021 tarihinde http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/talimatlar/SHT_CC.pdf adresinden alınmıştır.)
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM). (2020). Uçuş Operasyonlarına Yönelik Usul Ve Esaslar Talimatı (SHT-OPS). (16 Nisan 2021 tarihinde <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/talimatlar/2020/SHT-OPS.pdf> adresinden alınmıştır.)
- T.C.Sağlık Bakanlığı. (2015). T.C.Sağlık Bakanlığı İlk Yardım Yönetmeliği. 29 Temmuz 2015 Tarihli, 29429 sayılı Resmî Gazete. (16 Nisan 2021 tarihinde <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/07/20150729-2.htm> adresinden alınmıştır.)